

**Logistiikan perustutkinnon
kilpailukyvyn parantaminen läpäisyä
ja asiakastyytyväisyyttä kehittäen
Case Turun ammatti-instituutti**

Timo Mäkelä

Opinnäytetyö
Helmikuu 2017
Tekniikan ja liikenteen ala
Insinööri (YAMK), logistiikan tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Mäkelä, Timo	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä helmikuu 2017
	Sivumäärä 62	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Logistiikan perustutkinnon kilpailukyyn parantaminen läpäisyä ja asiakastytyväisyyttä kehittäen Case Turun ammatti-instituutti		
Tutkinto-ohjelma Logistiikan tutkinto-ohjelma, YAMK		
Työn ohjaaja(t) Eero Aarresola		
Toimeksiantaja(t) Turun kaupunki, Turun ammatti-instituutti		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Turun ammatti-instituutin logistiikan perustutkinnon kilpailukykyä siten, että opiskelijoiden läpäisyä parannetaan asiakastytyväisyyttä lisäämällä. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisäksi tuoda kilpailukyky-käsite myös julkisen sektorin koululaitokseen käytännön tekojen kautta. Läpäisyä tehostamalla voidaan lisätä koulutusohjelman ja koko koulun kilpailukykyä kehittyvillä koulutusmarkkinoilla.</p> <p>Asiakastytyväisyyden nykytila selvitettiin asiakastytyväisyyskyselyllä. Kysely toteutettiin Excel-verkkokyselynä. Vastaamaan kutsuttiin kaikki logistiikan perustutkinnossa opiskelevat opiskelijat. Kyselyyn saatiin vastaamaan 37 prosenttia opiskelijoista.</p> <p>Tutkimus toteutettiin pääosin määrällisenä tutkimuksena, jossa ennalta tarkkaan määrättyihin asioihin haluttiin vastauksia selkeästi numeeriseen muotoon muutettavana tietona. Osa tutkimuksesta haluttiin lisäksi toteuttaa laadullisena tutkimuksena, jossa vastaajalle annettiin mahdollisuus antaa ennalta odottamattomia vastauksia.</p> <p>Tuloksina tutkimuksista saatiin tarkkaa tietoa tämän hetken asiakastytyväisyydestä. Tuloksena voidaan myös pitää itse asiakastytyväisyyskyselyä, jota ei aikaisemmin ollut näin kohdennetusti toteutettu.</p> <p>Tulosten pohjalta laadittiin kehitysehdotuksia tilaajalle läpäisyn ja kilpailukyyn parantamiseksi. Kehitysehdotukset on koottu helposti ymmärrettävään muotoon, jotta tilaajan on helppo ottaa ne käyttöön. Kehitysehdotukset on jaoteltu siten, että johto, opetushenkilöstö sekä muu henkilökunta pystyvät löytämään omaa työtehtävänsä kuvaavat kehityskohteet.</p>		
Avainsanat (asiasanat)		
kilpailukyky, läpäisy, asiakastytyväisyys, ammatillinen koulutus, logistiikan perustutkinto		
Muut tiedot		

Author(s) Mäkelä, Timo	Type of publication Master's thesis	Date February 2017 Language of publication: Finnish
	Number of pages 62	Permission for web publication: x
Title of publication Improvement and developing of the competitiveness throughput and customer satisfaction in basic degree of logistics Case Turku vocational institute		
Degree programme Logistics		
Supervisor(s) Aarresola, Eero		
Assigned by City of Turku		
Abstract <p>The assignor of the thesis was Turku Vocational Institute. The terms of customer satisfaction and competitiveness are not commonly linked to the vocational studies. The aim of this study was to develop the competitiveness of the institute by increasing the degree passing of students by improving the customer satisfaction. The concept of competitiveness was also wanted to be integrated into the public sector educational system by practical actions and deeds. The competitive ability of both the education program and the whole institute can be enlarged by enhancing the passing.</p> <p>The current state of customer satisfaction was investigated by an inquiry which was carried out with on excel-online questionnaire. All logistics basic degree students were invited to take part in survey and 37 % of them gave their response. The study was mainly quantitative so that the answers were easy to study statistically. In addition part of the research was carried out as qualitative study so that also free comments of respondents were collected. This survey gave accurate information of the current customer satisfaction.</p> <p>The survey model itself is one result of this thesis because it was the first time this kind of surveys was performed. Additionally based on the survey results proposals how to develop the degree passing and the competitiveness has been prepared to the client. The development proposals have been assembled to clear comprehensible form so that it is easy for the client to take them in use. The proposals have been classified so that the management, teaching staff and other personnel can find the proposals concerning their own tasks.</p>		
Keywords/tags (subjects) competitiveness, customer satisfaction, vocational education, logistics basic degree		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto.....	4
2	Kilpailukyky.....	5
2.1	Kilpailukyvyn käsite	5
2.2	Kilpailuetu.....	6
2.3	Strategia kilpailukyvyn rakentajana	8
2.3.1	Strategian käsite ja määritelmä.....	8
2.3.2	Strategia rakentaa kilpailukyvyn.....	11
2.4	Muutokseen reagointi	11
2.5	Porterin viiden voiman kilpailukykmalli	12
2.5.1	Porterin malli lyhyesti.....	12
2.5.2	Porterin perusstrategiat	13
3	Koulutuksen läpäisy.....	14
3.1	Koulutuksen läpäisy Suomessa.....	14
3.1.1	Läpäisyn kehittämistarve.....	14
3.1.2	Läpäisy peruskoulussa	15
3.1.3	Läpäisy lukiokoulutuksessa.....	16
3.1.4	Läpäisy ammatillisissa opinnoissa	16
3.2	Läpäisy kansainvälisessä vertailussa	19
4	Asiakastyytyväisyys	20
4.1	Asiakaspalvelulähtöinen toiminta-ajatus.....	20
4.2	Asiakasstrategia.....	21
4.3	Asiakas määrittää asiakastyytyväisyyden.....	23
4.4	Palvelutapahtumasta elämys	27
5	Tutkimustehtävä ja -menetelmät.....	27
5.1	Tutkimustehtävä.....	27

	2
5.2 Tutkimusmenetelmä ja -aineisto.....	28
5.2.1 Määrällinen tutkimus	28
5.2.2 Laadullinen tutkimus	29
5.3 Tutkimustyyppi.....	30
5.4 Aineiston analysointi	31
6 Kyselyaineiston tulokset.....	33
6.1 Vastaajien tausta	33
6.2 Opiskelumotivaation selvittäminen	34
6.3 Opiskelutyytyväisyys ja odotukset	35
6.4 Opiskeluun liittyvät tukipalvelut	37
6.5 Opettajien toiminta	39
6.6 Opiskelun parhaimmat tapahtumat.....	41
6.7 Opiskelun epämukavimmat asiat.....	42
6.8 Opiskelijoiden kehitysideat	43
7 Kehitysehdotukset.....	44
7.1 Tavoitteen asettaminen	45
7.2 Tukipalveluiden järjestäminen	45
7.3 Teoria-aineiden integrointi.....	46
7.4 Tilat ja kalusto.....	46
7.5 Epäkiinnostavat opinnot	47
7.6 Tekemisen tehostaminen.....	48
7.7 Palautteen antaminen	48
8 Pohdinta	49
8.1 Tavoitteen toteutuminen	49
8.2 Tulokset ja niiden hyödyntäminen.....	49
8.3 Opinnäytetyön onnistuminen	50

8.4 Jatkotutkimukset	51
Lähteet.....	53
Liitteet	55
Liite 1. Opiskelijatytyväisyyskysely.....	56

Kuviot

Kuvio 1. Logistiikan perustutkinto ensimmäisenä hakutoiveena, prosenttiosuudet ..	34
Kuvio 2. Opintojen keskeyttämisen harkitseminen, prosenttiosuudet	35
Kuvio 3. Koulutuksen vastaaminen odotuksiin, prosenttiosuudet	35
Kuvio 5. Saman koulutuksen valinta uudelleen, prosenttiosuudet	37
Kuvio 6. Opettajalta saatu tuki, prosenttiosuudet.....	38
Kuvio 7. Tukipalvelujen saavutettavuus, prosenttiosuudet.....	39
Kuvio 8. Arvosana opettajien toiminnasta, prosenttiosuudet.....	40

1 Johdanto

Suomessa ammatillisen peruskoulutuksen järjestäminen sekä rakenne ja rahoitus ovat olleet koko 2000-luvun alun muutoksen keskellä. On aivan selvää, että toisen asteen koulutus Suomessa tulee lähivuosina muuttumaan ja kehittymään rajusti. Taloudellinen tilanne Euroopassa sekä jatkuvasti nopeaa vauhtia kehittyvä työelämä pakottavat myös ammatillisia oppilaitoksia miettimään omia toimintamallejaan. Prosessien on tehostuttava ja henkilökunnan sekä johdon myös niiden mukana kehityttävä.

Kataisen hallitus linjasi vuonna 2013 rakennepoliittiseen hallitusohjelmaan isoja rakenteellisia uudistuksia koskien toisen asteen koulutuksen järjestämiseen liittyviä asioita. Ideana hallituksella tuolloin oli tiivistää ammatillisen ja lukiokoulutuksen järjestäjäverkkoa. Tarkoituksena oli myös antaa paremmat toimintaedellytykset jäljelle jääville koulutuksen järjestäjille. Uudistuksen tavoitteiksi kirjattiin myös parempi pääsy jatko-opintoihin sekä parempi vastavuus työelämän alue- ja alakohtaisiin tarpeisiin. Kataisen esittämät linjaukset eivät toteutuneet sellaisenaan vaan ne kaatuivat eduskunnan äänestyksessä vuonna 2015. Seuraava hallitus kuitenkin jatkoi Kataisen hallituksen viitoittamalla tiellä ja linjasi kärkihankkeita, joista yksi on ammatillisen koulutuksen uudistaminen osaamisperustaiseksi kokonaisuudeksi sekä koko toisen asteen koulutuksen tehostaminen. Tämä tarkoittaa koulutuksen rakenteiden, rahoituksen, ohjauksen sekä säätelyn ja toimintatapojen uudistuksia. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016.)

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Turun ammatti-instituutin logistiikan perustutkinnon kilpailukykyä siten että opiskelijoiden läpäisyä parannetaan asiakastyytyväisyyttä lisäämällä. Opinnäytetyön tavoitteena on lisäksi tuoda kilpailukyky-käsite myös julkisen sektorin koululaitokseen käytännön tekojen kautta. Tarkoituksena on löytää opinnäytetyön opiskelijatytyväisyystutkimuksen perusteella kehityskohteita ja tehdä niistä parantavia toimintoja opiskelijatytyväisyyden ja läpäisyn tehostamiseksi. Tutkimuksella on tarkoitus saada vastauksia siihen, mikä on opiskelijatytyväisyyden tämän hetken taso. Lisäksi on tarkoitus selvittää, miten koulun olisi muututtava, jotta opiskelijat olisivat tyytyväisempiä. Viimeinen tutkimuskysymys linkittyy edelliseen eli on tarkoitus selvittää, miten koulu voisi lisätä

opiskelijoiden motivaatiota opiskeluun. Kaikella tällä tähdätään ydinkysymykseen, kuinka luoda tyytyväisempiä opiskelijoita. Kysely toteutettiin pääasiassa määrällisenä tutkimuksena, jossa verkkopohjainen kyselylomake lähetettiin kaikille logistiikan perustutkintoa opiskeleville Turun ammatti-instituutin opiskelijoille. Lisäksi tutkimukseen haastateltiin syvällisemmin muutamaa opiskelijaa sekä opettavaa henkilökuntaa ja yksikön tuloksesta vastaavaa koulutuspäällikköä.

Työn tilaajana toimi Turun ammatti-instituutti (myöhemmin myös TAI), tarkemmin auto- ja logistiikka-ala. Turun ammatti-instituutti on Turun kaupungin sivistystoimialaan kuuluva toisen asteen ammatillinen oppilaitos. Ammatti-instituutissa opiskelee noin 4000 nuorisoasteen opiskelijaa sekä yli 5000 aikuisopiskelijaa. Henkilökuntaa oppilaitoksessa on noin 600. Turun ammatti-instituutti on yksi Suomen suurimmista toisen asteen ammatillisista oppilaitoksista. TAI:ssa voi opiskella yli neljäkymmentä eri tutkintonimikkeeseen johtavaa perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkintoa. Lisäksi opiskelijoilla on mahdollisuus valita kaksoistutkinto, jossa opiskellaan ammattiopintojen lisäksi lukio-opintoja. TAI:ssa voi opiskella myös ammatilliseen peruskoulutukseen valmistavaa koulutusta. (Turun ammatti-instituutti, 2016.)

Opinnäytetyön tuloksilla Turun ammatti-instituutti pystyy parantamaan logistiikan perustutkinnon lisäksi myös muiden koulutusalojen kilpailukykyä. Kysely on helppo jalostaa soveltuvaksi kaikille opiskeltaville aloille. Opinnäytetyö voi myös toimia malliesimerkkinä valtakunnallisesti sille, miten kilpailukyky-ajattelumallia tulee viedä myös julkisiin organisaatioihin.

2 Kilpailukyky

2.1 Kilpailukyvyn käsite

Kilpailukyky-käsitteen määrittelemisen tarkasti on erittäin haastavaa. Voidaan kuitenkin todeta lista erilaisia asioita, joita käsite pitää sisällään. Käytännössä lähes kaikki tutkijat ovat samaa mieltä siitä, että kilpailukyky sisältää osaamisen tehokasta hallintaa, verkostoitumisen osaamista ja innovointia. Näitä tekijöitä hankkimalla ja kehittämällä saavutetaan parempaa kilpailukykyä. (Haataja 2005, 22-24)

Kilpailukyky-käsitteestä puhuttaessa pitää ottaa huomioon myös muut tähän läheisesti liittyvät asiat. Näitä ovat mm. suorituskyky- sekä menestystekijä-käsitteet. Kilpailukyky on terminä ainoastaan kattoteema, joka koostuu monesta palasesta, kilpailukykytekijöistä. Usein nämä kilpailukykytekijät ovat yrityksen menestykseen tai tuhoon johtaneita tekijöitä. Suorituskyvyllä tarkoitetaan yhtä kilpailukyvyyn aluetta, yleensä organisaation kykyä suoriutua jostain tilanteesta tai toiminnosta, ei niinkään kokonaisuudesta. Monesti tehokkaiksi ja tuottaviksi muokatut toimintatavat synnyttävät hyviä kokonaisuuksia. Tuottavuus tai tehokkuus taas liittyvät kiinteästi kilpailukykytekijöiden tai suorituskyvyyn mittaamiseen. (Haataja 2005, 21.)

Kilpailuetu saavutetaan sillä, että on ylivoimainen muihin kilpailijoihin verrattuna. Käytännössä tämä tarkoittaa, että jotkin kilpailutekijät ovat muita parempia. Yritykset haluavat kuitenkin saavuttaa pysyvää kilpailuetua, ja tämä onkin huomattavasti vaikeampaa. Pysyvä kilpailuetu vaatii jatkuvaa kilpailutekijöiden ja kokonaisuuksien kehittymistä kilpailijoita nopeammin. (Malinen & Barsk 2004, 53-54.)

Voidaankin siis todeta, että kilpailuetu on jotain sellaista mitä muilla ei (vielä) ole ja näin ollen on yksinkertaisesti kilpailijoitaan parempi ja asema markkinoilla on vahvempi.

2.2 Kilpailuetu

Vilkkumaa (2007, 94) toteaa, että yrityksen on löydettävä ja tunnistettava omasta toiminnastaan kilpailuetua palvelevia tekijöitä. Kilpailuetua ovat mm. seuraavat tekijät:

asiakkaan toiveiden, tarpeiden ja odotusten täyttäminen

erottuminen kilpailijoista

lisäarvon tuottaminen, josta asiakas on valmis riittävästi maksamaan.

Vilkkumaa esittääkin kysymyksen:

”Miksi asiakaskohderyhmään kuuluvan asiakkaan kannattaa ostaa meidän tuotteemme tai palvelumme kilpailijan tuotteen ja palvelun asemasta?”

Kysymys kuulostaa helpolta, vaikka oikeasti se on yksi yritystoiminnan vaikeimpia asioita toteuttaa. Ennen kuin yritys voi esittää kysymyksen itselleen, sen on määriteltävä asiakasryhmänsä tarkasti. Syynä tähän on se, että yrityksen pitää kilpailuedun nimissä antaa asiakkailleen selkeä lupaus. Yleensä tästä käytetään nimitystä arvolupaus tai palvelulupaus. Tämä on lupaus, jonka yrityksen tulee asiakkaalleen myös toteuttaa. Ennen lupauksen antamista on yrityksen selvitettävä, mitä asiakas odottaa ja arvostaa. Etujen tuominen asiakkaan tietoon on erittäin tärkeä asia. Edun tulisi olla pitkäaikainen ja vaikeasti kopioitava. Lyhytaikaiset, helpot lupaukset on kilpailijoiden helppo kloonata. (Vilkkumaa 2007, 94-95)

Vilkkumaa (2007, 95) toteaa teoksessaan ”Viisas yritys, 11 askelta menestykseen” että eri asiakasryhmille pitää laatia erilaiset arvolupaukset. Hän listaa esimerkkejä arvolupauksista seuraaviin asioihin liittyen:

1. laatu
2. toimitusvarmuus
3. kestävyys
4. status
5. mielikuva
6. saatavuus
7. yrityskuva
8. nopeus
9. jatkuvuus
10. huolto- /toimintavarmuus
11. mielihyvän tuottaminen
12. turhamaisuus
13. muut tunneperäiset seikat
14. hinta
15. monen tekijän yhteisvaikutus

Pelkästään näiden asioiden läpikäynti ja ymmärrys eivät kuitenkaan riitä. On erittäin tärkeä tiedostaa, että annettu arvolupaus on yrityksen filosofian, ihmiskäsityksen, uskomusten sekä strategian mukainen. Lisäksi lupauksen tulee olla kilpailijoista erottuva sekä vastata asiakkaan omaksumaa käsitystä. Lupauksen tulee tuottaa lisäarvoa ja/tai -hyötyä asiakkaalle. Asiakkaan tulee myös olla valmis maksamaan saadusta lisästä. Yrityksen tulee pystyä toteuttamaan lupaus, tai asiakas saattaa kaikota. Ratkaisevaa lupauksesta puhuttaessa on sen toteuttaminen, ei lupaminen. Lisäarvon tuottamisen tulee olla molemmille (antaja sekä saaja) taloudellisesti

kannattavaa. Imagoa ei saa tässä kilpajuoksussa unohtaa, arvolupausten tulee tukea yritysten (jälleen antaja sekä saaja) yrityskuvaa. (Vilkkumaa 2007, 95)

Yritykset ovat usein laiminlyöneet arvolupausten näkökulman käsittelyn. Usein asiaa selvitellessä vastaukset ovat ympärilyöneitä ja epäselviä. Asiaa ei ole yleensä yrityksissä mietitty tarpeeksi, mikä johtuu pääosin asiakaskohderyhmäjaottelun puuttumisesta. Ellei tätä toimenpidettä ole tehty hyvin, on haasteellista kohdentaa arvolupausta tietyille, valitulle joukolle. Yrityksen jokaisen toimijan tulisi tuntea annettu arvolupausta sekä sen tuoma tai ainakin tavoiteltu kilpailuetu. Lisäksi käytännön mekanismin lupauksen toteuttamiseksi pitäisi olla selkeästi tiedossa. Yrityksen jokaisen toimijan pitäisikin osata kysyttäessä vastata kysymykseen ”Miksi asiakkaan kannattaa ostaa meiltä eikä kilpailijalta?”. (Vilkkumaa 2007, 96.)

2.3 Strategia kilpailukyvyyn rakentajana

2.3.1 Strategian käsite ja määritelmä

Strategialla tarkoitetaan

-suunnitelmaa, toiminnan suuntaviivoja, polkua täältä sinne. Strategian tekeminen on selkeä projekti, josta on löydettävissä selkeä alku ja loppu sekä nimetty tekijä.

-yritysten juonta, jolla menestyään. Juoni pyytää tarttumaan tai torjumaan tilaisuuksia.

-toimintamallia, jolla yritys toimii.

-asemaa markkinoilla. Strategialla merkataan reviiri.

-suunnitelmaa hyväksytyyn päämäärän saavuttamiseksi. (Hakanen 2004, 16.)

Strategian avainkysymyksiä voivat Hakasen (2004, 17) mielestä olla seuraavat:

-Kuinka hyvin tunnemme asiakkaamme sekä kilpailijamme? Mitä paremmin tunnemme, sitä paremmin voimme suunnitella omia toimenpiteitämme.

-Onko meillä selkeä tulevaisuuden tahtotila ja päämäärä? Selkeällä tahtotilalla luodaan perusta strategiatyölle.

Miten saadaan koko henkilöstö mukaan ymmärtämään yrityksen päämäärää ja strategia?

Hakanen (2004, 17) linjaa hyvin teoksessaan ”Menestystekijöinä tieto, luovuus ja oppiminen”, että ”strategisen työskentelyn perimmäinen tarkoitus ei ole strategian luominen, vaan yrityksen kilpailukyvyyn parantaminen, kilpailuetujen luominen.” Hän myös korostaa oppimisen ja yhteisen ymmärtämisen merkitystä strategiatyön yhtenä tehtävänä. Hän näkee strategiatyön oppimisprosessina, mutta valittelee sen palvelevan liian usein vain yrityksen johtoa. Hakanen myös toteaa hyvin, että ”yrityksensä ei tarvitse strategiaa, mutta yrityksessä työskentelevät ihmiset kaipaavat suuntaa toiminnalleen.” Muodollisen strategian työstäminenkin saattaa edesauttaa strategian toteutumista oikealla, yhdessä tehdyllä työstämisellä.

Kamensky (2010, 18-19) antaa teoksessaan ”Strateginen johtaminen, menestyksen timantti” strategiakäsitteelle kolme melko yksinkertaistakin määritelmää:

Strategiamääritelmä 1:

”Strategia on yrityksen tietoinen keskeisten tavoitteiden ja toiminnan suuntaviivojen valinta muuttuvassa maailmassa.”

Tässä määritelmässä keskeistä on muuttuva toimintaympäristö, jossa yritys toimii. Strategia pitää sisällään niin keskeiset suuntaviivat kuin toiminta-ajatuksetkin. Kysymys on tiettyjen asioiden painottamisesta ja tiettyjen sulkemisesta tietoisesti pois. Tehdyt valinnat tulee tässä määritelmässä tiedostaa erittäin tarkasti. Haastavaa on jättää pois melko hyvältäkin tuntuvia vaihtoehtoja, erittäin hyvät vaihtoehdot edelle.

Strategiamääritelmä 2:

”Strategian avulla yritys hallitsee ympäristöä.”

Tämä määritelmä kuulostaa erittäin vaikealta, jopa uskomattomalta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että yritys pystyy sopeutumaan ympäristöön ja siinä tapahtuviin muutoksiin. Yritys voi jopa muokata ja vaikuttaa ympäristöönsä. Tämä tarkoittaa myös sitä, että yritys itse valitsee ympäristön, jossa toimii. (Kamensky 2010, 18-19.)

Yrityksillä on isoja eroja siinä, miten ne suhtautuvat ympäristöönsä ja niissä tapahtuviin muutoksiin. Toiset, viisaat yritykset ennakoivat muutoksia ja sopeuttavat toimintojaan niiden mukaisiksi. Siinäkin on iso ero, muuttaako yritys toimintamallejaan ennen ympäristön muutosta vai vasta sen jälkeen. Parhaat yritykset eivät tyydy pelkäämään ulkoapäin tulevien muutosten viettäväksi vaan osallistuvat toimintaympäristön muuttamiseen itse aktiivisesti. Fiksut yritykset vaikuttavat asiakkaan haluihin, kilpailijoiden toimintaan sekä myös viranomaisten toimintaan. Parhaat yritykset tekevät koko ajan markkina-, tuote- ja kilpailulajivalintoja. Tärkein syy tähän on kyky ja halu hallita ympäristöään. Tämä luo yritykselle aktiivisen roolin kehittää omaa toimintaa. Erittäin usein organisaatiot alistuvat päinvastaiseen rooliin ja tyytyvät toisten luomiin, niille jopa kurjiin toimintaolosuhteisiin. Tällainen alistuva toimintakulttuuri yhdistyy monissa huonosti pärjänneissä yrityksissä. (Kamensky 2010, 19-20)

Strategiamääritelmä 3:

”Strategian avulla yritys tietoisesti hallitsee ulkoisia ja sisäisiä tekijöitä sekä niiden välisiä vuorovaikutussuhteita siten, että yritykselle asetetut kannattavuus-, jatkuvuus- ja kehittämistavoitteet pystytään saavuttamaan.”

Strategiamääritelmä 3 niputtaa yhteen kaksi edellistä määritelmää. Tässä mallissa yhdistyvät sisäinen tasapaino sekä ulkoisten tavoitteiden huomiointi. Yleensä strategia painottuu joko ulkoisiin tai sisäisiin asioihin, tämä malli yrittää poimia hyvät asiat molemmista. Ympäröivä maailma tarjoaa koko ajan esimerkkejä jommankumman osan alueen epäonnistumisesta. Usein sisäisissä ongelmassa saattaa olla kyse johdon keskinäisistä erimielisyyksistä. Vielä useammin on havaittavissa johdon ja työntekijöiden vastakkainasettelua, joka estää yrityksen strategiaa onnistumasta. On huomioitavaa, että usein osaamisen tarve kasvaa organisaatioissa huomattavasti nopeammin kuin uutta osaamista ehditään hankkia. Kvartaalitalous ruokkii lyhyen aikavälin panostuksia ja näkökulmia, tämä ei pitkään jatkuneena tue yrityksen menestymistä. Yrityksen jatkuvuus on voitava turvata, ja tämä edellyttää jatkuvaa kehitykseen panostusta. (Kamensky 2010, 19-20.)

Nykyistä kehitystahtia kuvaa hyvin hissivalmistaja Koneen jo edesmenneen toimitusjohtaja Pekka Herlinin näkemys:

”Pirun kovaa pitää nykyisin juosta, että pysyy edes paikallaan.”

2.3.2 Strategia rakentaa kilpailukykyyn

Strategia on terminä vanhimpia, jotka liittyvät organisaatioiden johtamiseen. Suuret sotapäälliköt ovat soveltaneet perinteisiä strategiaoppeja jo vuosituhansien ajan. Voidaankin puhua vanhoista opeista ja uusista opeista. Pääasiassa kaikki nykyjohtamisen strategiaopit ovat korkeintaan 50 vuotta vanhoja. Strategia-käsite siis aiheuttaa aikamoista hämmennystä. Voidaankin siis todeta, että strategia-käsite on yksi johtamiseen liitetystä vanhimmista termeistä ja samalla hyvin väärinymmärretty sellainen. Strategia-käsite on hyvin kaksiteräinen miekka laajalaisuutensa ja moniulotteisuutensa ansiosta. Strategiasta puhuttaessa on hyvin tärkeää määritellä, mistä itseasiassa puhutaan. Yritykset kiinnittävät usein paljonkin huomiota oman strategiansa hiomiseen ja päivittämiseen. Osa yrityksistä taas ei välitä koko käsitteestä. Kaikilla yrityksillä kuitenkin on strategia, usein myös tietämättään. Voidaankin väittää, että pitkällä aikavälillä strategia määrittelee organisaation onnistumisen markkinoilla. On itseasissa todella kummallista, että erittäin monilta puuttu tietoinen strategia. (Kamensky 2010, 13-14.)

2.4 Muutokseen reagointi

Kilpailukykyyn liittyy kiinteästi organisaation kyky muuttua toimintaympäristön mukana eli kyky reagoida muutokseen. On selvää, että organisaatioiden toimintaympäristö muuttuu, halusimme sitä tai emme. Näin ollen kaikille organisaatioille syntyy tarve muuttua ja kehittyä. Organisaatioiden kyky vastata tähän tarpeeseen vaihtelee suuresti. Kamensky (2010, 20-21) listaa yritysten tapoja reagoida muutokseen seuraavasti:

1. Muutos on jo tapahtunut, mutta yritys ei edes huomaa sitä
2. Muutos on tapahtunut, yritys huomaa sen mutta ei ymmärrä sen vaikutuksia eikä reagoi.
3. Muutos on tapahtunut, yritys huomaa sen, ymmärtää sen vaikutukset mutta osaa tai ei halua muuttua.
4. Muutos on tapahtunut, yritys huomaa sen, ymmärtää sen vaikutukset ja muuttaa toimintaansa.
5. Yritys havaitsee tulevat muutokset ennakkoon ja kääntää mahdollisuudet ja jopa uhat omaksi edukseen.

Jokainen näistä muutoksen tyyleistä on koko ajan käytössä eri organisaatioissa. Mikäli organisaatioon kohdistuu aidosti oikeata kilpailua, se voi pärjätä ainoastaan mallin 4 tai 5 avulla. Niiden organisaatioiden, jotka kuuluvat ryhmiin 1-3, kohtaloksi tulee konkurssi joko vuoden tai viiden ehkä kymmenenkin vuoden aikasyklillä. Joissain ääritapauksissa voidaan pystyä sinnittelemään vieläkin kauemmin. Markkinoilta pois jättäytyminen tällaisissa tilanteissa riippuu pitkälti olemassaolevasta kilpailutilanteesta sekä käytössä olevista resursseista. Suurin osa markkinoilla toimivista yrityksistä toimii tasolla neljä. Tällaisten yritysten menestyminen markkinoilla riippuu kilpailijoiden tekemistä peliliikkeistä ja kyvystä reagoida aikaan. Menestyneimmät, edelläkävijäyritykset ovat porukassa viisi. Tämä vaatii yleensä erittäin pätevää ja ajanmukaista johtoa yrityksessä. Usein on myös todettu sattumalla ja tuurillakin olleen osutta, kun tutkitaan yritysten menestymistä markkinoilla. Kuitenkaan kestäväää yritystoimintaa ei voi jättää sattuman tai onnen varaan. Länsimainen sekatalous on tämän mallin mukaan erittäin ongelmallinen tarkasteltava. Monien yritysten toiminta perustuu julkisin verovaroin tuettuun toimintaan. Näillä markkinoilla voi pärjätä hyvin ja pitkäänkin olemassa ryhmissä 1-3. Tällöin ei kuitenkaan voida puhua aidosta kilpailutilanteesta. (Kamensky 2010, 21.)

2.5 Porterin viiden voiman kilpailukyky malli

2.5.1 Porterin malli lyhyesti

Michael Porter on käytännössä talousteoreettisen analyysin edelläkävijä strategiatutkimuksessa. Hän oli ekonomisti, joka kehitti oman viiden voiman kilpailumallinsa, jolla markkinoita ja omaa sijoittumista siinä pystyi hallitsemaan. (Ståhle, Kyläheiko, Sandström & Virkkunen 2002, 21.)

Porterin mallin hienous on siinä, että hän käänsi päälaelleen perinteisen SCP-”perusmallin”. Tässä mallissa keskeisintä oli, että olosuhteet, joihin yritys sijoittuu, sanelee pitkälti ehdot, jolla kilpailussa voisi pärjätä. Yritysten oli siis tässä perinteisessä ajattelutavassa mukauduttava täysin markkinoiden asettamiin reunaehtoihin. (Ståhle, Kyläheiko, Sandström & Virkkunen 2002, 21.)

Porter lähti omassa ajatusmallissaan siitä, että perinteinen malli käännetään täysin päinvastaiseksi. Porterin mallissa pyritään vähentämään kilpailua, vähentämään yhteiskunnan hyvinvointia ja näin lisäämään monopoliyritysten markkinavoimaa. Porterin mallissa pyritään ensin paljastamaan kilpailua ohjaavat lainalaisuudet, joilla yritykset on saavuttanut merkittävän, kilpailuetua saavuttaneen markkina-asemansa. Porterin käsityksessä hänen ”viidestä mallin osasesta” kolme koostuu kilpailun uhkatekijöistä, horisontaalisista voimista, joita synnyttävät

- 1) korvaavat tuotteet
- 2) uudet alalle tulijat
- 3) vanhat alalla jo olevat kilpailijat.

Kaksi viimeistä osaa ”viiden voiman mallista” koostuvat ns. vertikaalisen kilpailun osista arvoketjun yläpäässä. Näitä ovat

- 4) lopputuotteiden käyttäjät, kuluttajat
- 5) alihankkijat, joiden rooli mahdollisesti pääsee kasvamaan liian isoksi uhkaksi. (Stähle, Kyläheiko, Sandström & Virkkunen 2002, 21-22.)

Lyhyesti sanottuna Porterin ideana on leikata siivet niin horisontaalisilta kuin vertikaalisiltakin ulkoisilta kilpailuvoimilta. Samaan aikaan yrityksen olisi kuitenkin ymmärrettävä pitää kiinni omista monopolivoimista tukevista arvoistaan. Porterin malli ei toki ole täysin ongelmaton. Sen ongelma on liiallinen staattisuus, malli ei ole joustava. Se on luotu pitkälle aikavälille ja on vaikeasti muutettavissa. Mallin mukaiset päätökset ja ajatusmalli on luotu pidemmälle aikavälille kuin nyky maailmassa on totuttu. Markkinat muuttuvat hetkessä ja kilpailijat ovat ketterämpiä kuin koskaan ennen. Porterin malli ei myöskään painota juurikaan yrityksen sisäisiä malleja kilpailukykyyn lisäämisessä. Porter pyrkii mallissaan tutkimaan yritystä aivan liikaa ulkoapäin, tiukassa kilpailussa kuitenkin myös sisäisillä malleilla on iso merkitys onnistumiseen. Myöhemmin Porter on myös päivittänyt malliaan sisäisillä käsityksillä. Samalla koko mallista on alkanut hävitä selkeä punainen lanka. (Stähle, Kyläheiko, Sandström & Virkkunen 2002, 22-23.)

2.5.2 Porterin perusstrategiat

Alla on lueteltu Porterin mallin perusstrategiat. Perusasiat markkinoilla pärjäämiseen koostuvat Porterin mukaan kolmesta perusajatuksesta.

- 1) Kustannusjohtajuus, jolla pyritään tavoittelemaan suurtuotannon etuja ja näin vaikeuttaa alalle tulijoiden toimia.
- 2) Tuotteiden erilaistaminen, tällä mallilla pyritään erilaistamaan yrityksen tuotteita ja näin vaikeuttamaan tuotteiden kopiointia. Tällä mallilla pyritään saamaan ostaja tuotteen valtaan, esim. brändäyksen avulla. Tämä malli vähentää tarvetta hintajoustoön, luo monopolivoimaa sekä luo jopa mahdollisuuden hinnankorotukselle.
- 3) Fokusointi, joka pyrkii löytämään kapeiltakin asiakas sektoreilta markkinan mentäviä aukkoja.

Käytännössä Porterin tavoite oli se että yritys saadaan sovitettua mahdollisimman hyvin voimassa olevaan markkinatilanteeseen. Porterin mallin tarjoamat ajatukset pyrkivät luomaan uusille alalle pyrkijöille mahdollisimman isoja haasteita. (Stähle, Ky- läheiko, Sandström & Virkkunen 2002, 22-23.)

3 Koulutuksen läpäisy

Läpäisyllä tarkoitetaan koulutuksen kontekstissa opiskelijoiden valmistumista siinä ajassa, joka tutkinnon suorittamiseen on määritetty. Opiskeluaikojen lyhentäminen, työurien pidentyminen tai läpäisy-tunnusluvun nostaminen ovat samaan kattoteemaan liittyviä käsitteitä. Yhteistä näille kaikille asioille on oppilaitosten tarve keskittyä miettimään omaa toimintaansa ja tehostaa vanhentuneita malleja. Läpäisy toimii erittäin tärkeänä tunnuslukuna siinä, miten nopeasti opiskelijat pääsevät siirtymään palvelemaan työelämää. Aiheen ajankohtaisuudesta kertovat myös valtiovallan panostukset erilaisiin hankkeisiin, joilla oppilaitokset voivat kehittää tutkintojensa läpimenoaikoja eli nostaa läpäisyastettaan. Läpäisy on yhtäläillä toisen asteen kuin korkeakoulujenkin yhteinen huolenaihe. (Lintula & Huhtanen 2012, 4.)

3.1 Koulutuksen läpäisy Suomessa

3.1.1 Läpäisyn kehittämistarve

Läpäisyn kehittäminen ja opintojen nopeampi suorittaminen sekä sitä kautta opiskelijoiden nopeampi siirtyminen työelämään on Suomen kilpailukyvyyn tärkeimpiä asioita. Tämä koulutuspoliittisestikin erittäin merkittävä asia näkyy parhaiten Juha Sipilän hallitusohjelmassa, jossa mainitaan kärkihankeena koulutustason ja sitä kautta

osaamisen tason nostaminen. Hallitusohjelmassa mainitaan myös tavoite opintojen keskeyttämisten vähentämiseksi. Kaikki tämä tähtää nopeampaan siirtymiseen työelämään. (Ratkaisujen Suomi 2015, 16–18.)

Isot investoinnit kansalaisten kouluttamiseen Suomessa sekä yleisen koulutusjärjestelmän kehittämiseen ovat olleet tärkeimpiä syitä siihen, että Suomi kansainvälisesti pienenä maana on pystynyt pysymään kilpailukykyisenä toimijana. Suomen koulutusaste on noussut tasaisesti viime vuosikymmenet. Vuonna 2012 melkein 40 prosenttia 30–34-vuotiaista oli suorittanut korkeakoulututkinnon. Lisäksi noin 80 prosenttia 20–59-vuotiaista oli suorittanut jonkin peruskoulun jälkeisen tutkinnon. Voidaankin todeta, että Suomen tulokset näillä mittaristoilla mitattuna ovatkin melko hyviä, kun niitä verrataan muihin EU-maihin tai OECD-maiden tuloksiin. Tämä ei kuitenkaan takaa, että tulokset olisivat jatkossakin yhtä hyviä, vaan koulutukseen tulee panostaa jatkuvasti. Koulutuksen tulee kehittyä yhteiskunnan mukana. Työmarkkinat, ihmiset sekä markkinat muuttuvat ja kehittyvät jatkuvasti. Uusi huolestuttava piirre Suomen koulutusmarkkinoilla on tulosten laskeminen niin PISA-arvioinneissa kuin osassa muitakin oppimistuloksia. (Portin 2016, 15.)

3.1.2 Läpäisy peruskoulussa

Luokalle jääminen peruskoulussa on nykyään melko harvinaista. Perusopetusasetus antaa mahdollisuuden jättää oppilas luokalle, mikäli hän ei ole pystynyt osoittamaan, että hallitsee tietyille vuosiluokalle annettuja osaamistavoitteita. Toisaalta opiskelija voidaan myös jättää luokalle, mikäli yleinen koulumenestys sitä vaatii. Läpäisyn kannalta merkittävä asia on kuitenkin se, että luokalle jäämisiä on vähentänyt merkittävästi koulujen velvollisuus puuttua ennakkoon, mikäli ongelmia opiskeluissa aletaan havaita. Mikäli opiskelija tarvitsee tukitoimia kuten erityis- tai tukiovetusta, tulee koulun tarjota sitä jo ennakoivalla periaatteella. Myös paikallinen opetussuunnitelman laadinta tukee varhaisen puuttumisen mallia. Luokalle jääminen on vähentynyt koko 2010-luvun. Perusopetuksessa kesimääräinen luokalle jäämisprosentti luokkien 1-9 osalta on alle puoli prosenttia. Yleisintä luokalle jääminen on 1-2-luokilla. Poikien luokalle jääminen on huomattavasti tyttöjä yleisempää. (Portin 2016, 20.)

Kaikilla vakituisesti Suomessa asuvilla lapsilla on oppivelvollisuus, joka perustuu Suomen lakiin. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki nämä lapset suorittavat perusopetuksessa sekä opetussuunnitelman perusteissa määrätyt oppimäärät. Oppivelvollisuus päättyy sen lukuvuoden lopussa, jolloin lapsi täyttää 17 vuotta, tai kun perusopetuksen oppimäärä on suoritettu. Suomessa lähes kaikki suorittavat perusopetuksen oppimäärän, vain noin 0,1 prosenttia lapsista jättää velvollisuuden kokonaan suorittamatta. Moni suorittamatta jäänyt perusopetuksen oppimäärä suoritetaan myöhemmin elämän varrella. (Portin 2016, 21.)

3.1.3 Lämpäisy lukiokoulutuksessa

Lukiokoulutus on toisen asteen koulutuksista Suomessa toistaiseksi yleisin vaihtoehto. Lukiokoulutuksen suosio on laskenut koko 2000-luvun. Opetus- ja kulttuuriministeriö (2015, 62-63) ennustaa julkaisussaan ”Suomi osaamisen kasvu-uralle”, että vuonna 2020 peruskoulun päättävistä nuorista 50 prosenttia valitsee lukiokoulutuksen. Lukiokoulutuksen päätavoitteena on suorittaa ylioppilastutkinto, joka mittaroi opiskelijoiden opittuja tietoja ja taitoja. Ylioppilastutkinto sisältää vähintään neljä koetta. Mikäli opiskelija suorittaa pakolliset kokeet hyväksyttävästi, on hän suorittanut ylioppilastutkinnon. Ennen tutkintotodistuksen myöntämistä opiskelijan on kuitenkin suoritettava lukion koko oppimäärä. Ohjeaika lukio-opintojen ja ylioppilastutkinnon suorittamiseen on kolme vuotta. Suurin osa lukiolaisista, noin 70 prosenttia suorittaa lukion oppimäärän ja ylioppilastutkinnon ohjeellisessa kolmen vuoden ajassa. Neljässä vuodessa keskimäärin yli 80 prosenttia lukion aloittaneista nuorista oli suorittanut opintonsa loppuun. (Portin 2016, 22–28.)

3.1.4 Lämpäisy ammatillisissa opinnoissa

Ammatillisen koulutuksen pystyy Suomessa suorittamaan oppilaitosmuotoisena opetussuunnitelmaperusteisena perustutkintona tai näyttötutkintona sekä myös oppisopimuskoulutuksena. Vuonna 2014 ammatillisen koulutuksen aloitti noin 110 000 opiskelijaa Suomessa. Näistä 75600 opiskelijaa tavoitteli ammatillista perustutkintoa, 22800 ammattitutkintoa sekä 9500 erikoisammattitutkintoa. Opetushallituksen julkaisussa 2016 ”Perusopetuksen ja toisen asteen koulutuksen lämpäisy tilastoina” käsitellään kattavasti ammatillisen koulutuksen lämpäisyä lukujen kautta. Julkaisussa on

tutkittu läpäisyä vuosien 2004–2012 aikana niin peruskoulussa, lukiokoulutuksessa kuin ammatillisessakin koulutuksessa. Julkaisusta selviää, että eri oppilaitosten, alojen sekä suoritustapojen välillä on huomattavia eroja läpäisyjen suhteen. (Portin 2016, 29.)

Perinteisin ja edelleen yleisin tapa saada itselleen ammatti Suomessa on suorittaa oppilaitosmuotoinen ammatillinen perustutkinto. Vuonna 2014 tämän koulutusmuodon valitsi yhteensä noin 46000 opiskelijaa Suomessa. Opiskelijat voivat olla joko aikuisopiskelijoita tai nuorisoasteen opiskelijoita. Nuorisoasteen opiskelijoilla tarkoitetaan 15-19 vuotiaita, pääsääntöisesti peruskoulusta suoraan tulevia opiskelijoita. (Portin 2016, 30.)

Ammatillisen koulutuksen vuonna 2004 aloittaneista opiskelijoista tutkinnon suoritti kolmessa vuodessa noin 54 prosenttia opiskelijoista. Viiden vuoden jälkeen tutkinnon oli suorittanut loppuun 67 prosenttia opiskelijoista. Ammatillinen koulutus on hajautunut moneen eri koulutusmuotoon ja näin ollen erot koulutusmuotojen välillä on suuret. Ammatillisen peruskoulutuksen suoritti tutkimusjaksolla oppilaitosmuotoisena tavoiteajassa eli kolmessa vuodessa 60 prosenttia aloittaneista opiskelijoista. Vastaava luku oppisopimuskoulutuksena on 43 prosenttia. (Portin 2016, 31.)

Koulutusalojen välillä on erittäin suuria eroja läpäisyjen suhteen. Luonnontieteiden alan kolmen vuoden läpäisyaste oli 2007 aloittaneilla opiskelijoilla 48 prosenttia. Tämä arvo on kaikista aloista selkeästi matalin. Mikäli tarkastelujaksoa pidennetään viiteen vuoteen, saadaan läpäisyaste nousemaan 66 prosenttiin. Korkeimmat läpäisyasteet ovat sosiaali-, terveys-, ja liikunta-alalla sekä humanistisella ja kasvatusalalla sekä tekniikan ja liikenteen alalla. Näiden alojen kolmen vuoden jälkeinen läpäisyaste oli tarkastelujaksolla 65 prosenttia. Mikäli näillekin aloille pidennetään tarkastelujaksoa viiteen vuoteen, nousee läpäisyaste 80 prosenttiin. Tutkintojen läpäisyn tarkastelujaksoa pidennettäessä yli viiden vuoden, ei tapahdu enää merkittävää läpäisyn nousua. Tämä tarkoittaa sitä, että kyseiset opiskelijat ovat tehneet ratkaisun, ettei koulutusta tai tutkintoa tulla suorittamaan. (Portin 2016, 31.)

Jukka Vehviläinen Opetushallituksesta on tutkinut julkaisussa 2014 ”Ammatillisen koulutuksen läpäisyn tehostamisohjelma” mm. sukupuolen vaikutusta ammatillisen koulutuksen läpäisyyn. Tutkimuksessa huomattiin, että ammatillisissa oppilaitoksissa

miehillä on hieman naisia korkeampi läpäisyarvo. Tutkimuksessa oli seurattu vuonna 2008 aloittaneita opiskelijoita. Näistä miesten keskimääräinen läpäisytaaso vuoden 2011 loppuun mennessä oli 66 prosenttia kun vastaava luku naisten kohdalla oli 63 prosenttia. Sukupuoleen liittyvät läpäisyarvot kääntyvät päinvastaiseksi, kun aletaan tarkastella lukuja koulutusaloittain. Tutkimuksessa todettiin, että mikäli opiskelija on sukupuoleltaan vähemmistönä koulutusallalla, on hänen läpäisyprosenttinsa alhaisempi kuin enemmistönä olevien. Tekniikan ja liikenteen alalla naisten läpäisyarvo oli 58 prosenttia kun vastaava luku miesten kohdalla oli 70 prosenttia. Samanlainen esimerkki toisinpäin, kun sosiaali- ja terveysalalla enemmistönä on naisia. Naisten läpäisyarvo oli 70 prosenttia ja miesten 55 prosenttia. Vehviläinen toteaa julkaisussaan erojen olevan systemaattisia ja melko selviä. (Vehviläinen 2014, 57.)

Ammatillisessa koulutuksessa on myös suuria eroja läpäisyä tarkasteltaessa eri tutkintojen välillä. Talotekniikan perustutkinnossa läpäisyaste todettiin kolmen vuoden jälkeen olevan 82 prosenttia ja viiden vuoden tarkastelun jälkeen noin 90 prosenttia. Tämä oli korkein läpäisyaste, joka tutkimuksessa havaittiin suurimpien koulutusohjelmia tarkasteltaessa. Rakennusalan sekä hiusalan perustutkintojen kolmen vuoden seurannassa läpäisyasteen nousivat yli 70 prosentin ja viiden vuoden jaksossa yli 80 prosenttiin. Matalin läpäisyaste havaittiin olevan tietojenkäsittelyn perustutkinnossa. Tässä tutkinnossa kolmen vuoden jälkeen tutkinnon oli läpäissyt 48 prosenttia opiskelijoista ja viiden vuoden jälkeen alle 70 prosenttia. (Portin 2016, 32.)

Ammatillisen koulutuksen suorittamiseen liittyvissä läpäisyissä on myös eroja maantieteellisen sijainnin mukaan. Kolmen vuoden tutkimusjaksolla korkein läpäisyaste oli Pohjanmaalla, 73 prosenttia sekä Eteläpohjanmaalla, 70 prosenttia. Matalimmat läpäisyasteet keskiarvoltaan havaittiin olevan Lapissa, jossa tutkinnon suoritti kolmessa vuodessa 53 prosenttia opiskelijoista. Myös Uudellamaalla oli alhainen läpäisyaste, 55 prosenttia. Muilla maantieteellisillä alueilla läpäisy oli keskimäärin hieman yli 60 prosenttia. Mikäli tarkasteluväli kasvatetaan viiteen vuoteen, saadaan parhailla alueilla, kuten Pohjanmaalla, Kainuussa, Pohjois-Karjalassa sekä Keski-Suomessa läpäisyarvot nousemaan noin 80 prosenttiin. Viiden vuoden jälkeen erottuvin ja alhaisin läpäisyprosentti on Uudellamaalla, jossa ainoastaan 69 prosenttia vuonna 2007 aloittaneista opiskelijoista sai vietyä opintonsa loppuun. (Portin 2016, 32–33.)

Opiskelijan tulee ymmärtää ja asian tulee aidosti näin myös olla, että opinnot tuottavat opiskelijalle lisäarvoa työmarkkinoilla. Opintojen lisäarvon tuottaminen työmarkkinoille lisää suuresti opiskelijoiden motivaatiota suorittaa opinnot loppuun. Työssäoppimisjaksot sekä suhteiden luominen työelämään jo opiskeluaikana vähentävät riskiä opintojen keskeyttämiseen. Läpäisyyn heikentävästi vaikuttaa opiskelijan epärealistiset kuvitelmat ja odotukset valittua ammattialaa kohtaan. (Vehviläinen 2014, 55–56.)

3.2 Läpäisy kansainvälisessä vertailussa

Koulutuksen läpäisyä on tutkittu myös kansainvälisesti. Kansainvälisesti tutkittua tietoa tuottavat Eurostat sekä OECD. Näistä tutkimuksista EU-komission tiedonantoverkostot muodostavat raportteja sekä analyysyjä eri maiden tiedoksi. Viimeisimmät OECD:n tilastot ovat vuodelta 2012 eli verrattain vanhoja, mutta voidaan niiden pohjalta kuitenkin arvioida Suomen tilannetta maailmanlaajuisesti. (Portin 2016, 69.)

OECD:n tuottamassa tutkimuksessa vuodelta 2012 ”Equity and Quality in Education” on tutkittu yleisesti luokalle jäämistä kaikissa OECD maissa. Tutkimuksesta käy ilmi, että Suomessa jäädään luokalle erittäin vähän muihin maihin nähden. Suurin syy Suomen menestymiseen tällä mittarilla tähän on Suomen käytäntö keskittyä koko oppimäärän kertaamisen sijaan tavoitteiden saavuttamiseen. OECD:n tilasto, joka perustuu PISA 2009 – tutkimukseen kertoo, että OECD-maissa 15-vuotiaista koululaisista 13 % on jäänyt luokalle vähintään kerran. (OECD 2012.)

OECD on tutkinut vuonna 2014 myös toisen asteen koulutuksen läpäisyä. Julkaisussa Education at a Glance. Tutkimuksesta selviää, että Suomi on läpäisyn suhteen keski-vertomaa. OECD:n tilaston mukaan vuonna 2006 aloittaneista toisen asteen opiskelijoista 71 prosenttia suoritti tutkintonsa loppuun. Verrokkimaa Ruotsissa tilanne on yhden prosenttiyksikön verran parempi. Muissa pohjoismaissa tilanne on selvästi Suomea heikompi. Heikoimmin läpäisyjen vertailusta selviää Islanti, siellä vain noin puolet suorittaa tutkintonsa loppuun. Islannissa koulutuksen suorittamisen tavoiteaika on neljä vuotta. Suurimmat läpäisyarvot ovat Japanissa ja Koreassa sekä Irlannissa. Näissä maissa läpäisyprosentit ovat noin 90. Suomessa naisilla ja miehilläkin on

selvästi eroa naisten hyväksi läpäisyjä tarkasteltaessa. Parhaiten mittauksissa menestyneillä mailla sukupuolierotkin ovat hyvin pienet. (OECD 2014.)

4 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on asiakkaan kokema tunne tuotteen tai palvelun onnistumisesta. Asiakastyytymättömyys taas on asiakastyytyväisyyden vastakohta. Mikäli yritys haluaa menestyä markkinoilla, on sen kiinnitettävä huomiota asiakastyytyväisyyteen. Asiakas on siis nostettava tuotannossa keskiöön.

Lotti (1998, 183) toteaa teoksessaan ”Markkinointitutkimuksen käsikirja”, että asiakastyytyväisyyden tulee olla yksi yrityksen tärkeimmistä tavoitteista. Hän myös toteaa aika ilmiselvänkin asian, että tyytyväiset asiakkaat säilyvät jatkossakin varmemmin yrityksen asiakkaina.

Samaa väitettä asiakassuhteen säilymisestä tukevat Rope ja Pöllänen (1995, 58-60) teoksessaan ”Asiakastyytyväisyysjohtaminen”. Heidän mielestään asiakastyytyväisyyden tason tulee olla vähintään hyvä, jotta liiketoiminnalla on jatkuvuutta. He myös painottavat asiakaslupauksen täyttämistä joka kerta kun ollaan tekemisissä asiakkaan kanssa. He tuovat esille myös muita tärkeitä asioita asiakastyytyväisyyteen liittyen. He muistuttavat, että jokaisella on oma käsityksensä asiakastyytyväisyyden rakentumisesta.

Asiakas kerää tietoa itselleen tuotteen tai palvelun hyvyydestä välillä pitkäänkin. Näin ollen asiakaskokemus syntyy erilaisia asiakaskokemuksia vertailemalla. Voidaan siis todeta, että mikäli yritys haluaa lunastaa asiakastyytyväisyyslupauksen, tulee tuotteiden tai palvelujen olla pitkällä aikavälillä tasalaatuisia. (Lotti 2001, 71-72.)

4.1 Asiakaspalvelulähtöinen toiminta-ajatus

Yleensä yritykset nimittävät itseään asiakaslähtöisiksi ja asiakasta kuunteleviksi organisaatioiksi. Todellisuudessa harva pystyy lunastamaan tätä lupautta. Aidossa asiakaslähtöisessä mallissa asiakas on mukana prosessissa koko ajan. Asiakkaan siis pitää saada tässä aidossa mallissa olla koko ajan vaikuttamaan siihen, miten palvelu tai tuote

toteutetaan. Tällainen toimintamalli vaatii suurta joustavuutta tuottajaorganisaatiolta. Tämä on suurin ero esim. tuotekehitysmalliin, jossa yhdessä asiakkaan kanssa voidaan kylläkin sopia, millainen lopputuotteesta tehdään, mutta kesken prosessin asiakasta ei välttämättä kuulla. Tuotekehitysmallissa asiakas siis joutuu etupainoisesti pohtimaan, mitä tuotteelta tai palvelulta haluaa. (Lindroos & Lohivesi 2004, 113-114.)

Aito ja todellinen asiakaslähtöinen toimintamalli syntyy vain siten, että asiakkaalle saadaan syntymään tunne, että hänet on otettu huomioon yksilönä. Tämä tarkoittaa sitä, että tuottajan tulee olla täysin tietoinen ja ennen kaikkea kiinnostunut asiakkaan haluista ja mieltymyksistä. Usein ne koostuvat pienistä, huomaavaisuuteen verrattavista asioista. (Lindroos & Lohivesi 2004, 114.)

4.2 Asiakasstrategia

Yritys tarvitsee strategian, ääriviivat siihen, miten tavoitteisiin mennään ja päästään. Samalla tavalla yritys tarvitsee menestyäkseen tarkemman, asiakkaisiin liittyvän strategian. Asiakasstrategiaa pohdittaessa on syytä herätellä ensiksi muutama kysymys. Miten yritys haluaa asiakassuhteen jatkuvuuden kehittyvän? Toinen pohdittava kysymys on, miten se haluaa asiakassuhteen syvenevän? Nämä yhdistyvät isoon kysymykseen siitä, miten nämä asiat kehittyvät pitkällä aikavälillä eli miten integraatio yrityksen koko strategiaan onnistuu? Yrityksillä olisi ehkä syytä kiinnittää erityistä huomiota näihin ja laatia selkeät asiakasstrategiat. Yleisesti ymmärretään melko hyvin yrityksissä, että pitkiin asiakassuhteisiin kannattaa panostaa. Monien laskelmien mukaan uusasiakashankinta on vanhojen säilyttämiseen nähden jopa kymmenkertaisesti kalliimpaa. Tärkeintä ei ole tietää kuinka paljon edullisempaa olemassa oleviin asiakkaisiin panostaminen on, tärkeintä on muistaa, että se on edullisempaa ja työllistää vähemmän kuin uusien asiakkaiden hankinta. Voidaankin todeta, että jokainen järkevä yritys haluaa säilyttää nykyiset asiakassuhteensa. Näin siis ainakin periaatetasolla. (Vilkkumaa 2007, 295-296.)

Asiakassuhteen jatkuvuudesta pitää kirjata näkemykset asiakasstrategiaan. Yrityksellä tulee olla selkeä tahtotila ilmaistuna jatkuvuuden suhteen. Monesti jopa yrityksen omat sisäiset toimintamallit sotivat jatkuvuutta vastaan. Usein myös yritysten

palkkausjärjestelmäkin pyrkii saamaan yhden kaupan kotiin jatkuvuudesta välittämättä. Yrityksellä tulee olla yhtenäinen näkemys siitä, millainen tavoite jatkuvuuden suhteen on. Arvot tulee myös määritellä strategiassa, yrityksen tulee pystyä kertomaan sisäisesti samaa viestiä ulos jatkuvuuteen liittyen. Strategian tulee myös näkyä käytännössä esim. myyntitilanteessa asiakkaalle saakka. (Vilkkumaa 2007, 296.)

Asiakasstrategiaan voi liittyä Vilkkumaan (2007, 296) mukaan esimerkiksi seuraavia asioita:

- 1) Asiakasuskollisuuden lisääminen tai parantaminen
- 2) Kumppanuuteen liittyvä potentiaali ja sen hyödyntäminen
- 3) Hyvän ja laadukkaan palvelun kehittäminen tai saavuttaminen
- 4) Keskiostoksen kasvattaminen nykyisestä
- 5) Asiakaskäyntikertojen lisääminen
- 6) Yhtenäisen asiakkuuden sisällön kehittämine
- 7) Asiakastuntemuksen ja asiakastietämyksen kasvattaminen
- 8) Asiakaskannattavuuden kasvattaminen

Tavoitteita ei saa kuitenkaan olla samaan aikaan strategiassa kovinkaan montaa. Strategiasta on löydyttävä ne tekijät, jotka yritys erityisesti haluaa saavuttaa. Moni tutkija on jopa sitä mieltä, että yksi tarkkaan mietitty tavoite riittää. Parhaiten jatkuvuuden kuitenkin takaa käytännössä toteutettu lupaus. Lupaus tulee toteuttaa myös asiakkaan arvoihin sopivalla tavalla. Tämän osaaminen riittävän hyvin mahdollistaa asiakassuhteen syventämisen. (Vilkkumaa 2007, 296-297.)

Asiakasstrategia voi määritellä myös kuinka syväälle yhteistyöhön palvelun tuottaja ja ostaja voivat mennä tai halutaan mennä. Puhutaan siis käsitteestä asiakassuhteen syventäminen. Usein kyseisestä käsitteestä puhuttaessa palvelun tuottajan silmissä alkaa eurot vilistä. Näin se joissain tapauksissa voi jopa ollakin, mutta ennen kaikkea kyse on jatkuvuudesta ja sen turvaamisesta. Oikein syventynyt asiakassuhde antaa molemmille osapuolille huomattavia lisäarvoja. Luultavasti syventäminen tuottaa lisäarvoa myös muille kuin myyjälle ja ostajalle. Usein asiakassuhteen syventäminen, aidon kumppanuuden rakentaminen tuottaa ylipäätään kilpailukyvyn lisäämistä, kun paljon osaamista kasaantuu tiiviisti yhteen. Syventäminen pitää aina olla yhteinen päätös, tuottajaorganisaation pitää olla varma, että asiakas haluaa päästää palvelun tuottajan niin lähelle itseään. Yritysten pitää myös pystyä määrittelemään tavoitteet asiakassuhteen syventämiselle. Yritysten tulee myös perustella itselleen ja toisilleen

mitkä ovat ne lisäarvot, että yhteistyön syventämiseen kannattaa ryhtyä. (Vilkkumaa 2007, 297-298.)

Järkeviä tavoitteita kumppanuuden lisäämiselle voivat olla Vilkkumaan (2007, 297-298) mielestä:

- 1) Omien toimintojen yhteisvaikutus ja yhteismyynti
- 2) Laajempien kokonaisuuksien myynti
- 3) Syvällisempi kumppanuus
- 4) Asiakkaan ja oman toiminnan yhdistäminen
- 5) Asiakkaan oman asiakkaan palvelutarpeeseen vastaaminen
- 6) Asiakkaan hankkimat uudet asiakkaat
- 7) Oman kilpailukyvyn varmistaminen

Syventämisalueita voi tuki olla paljon muitakin riippuen toimialasta ja asiakkaista sekä palvelun tuottajista. Yhteistä kaikille on kuitenkin, että yhteistyölle pitää olla selkeät mittarit, jotta voidaan varmistaa ja todistaa hyödyt käytännössä. Strategiasta ilman järkevää mittaamista ja seuranta ei ole kokemusten mukaan merkittävää hyötyä. Asiakassuhteen syventäminen kuulostaa erittäin houkuttelevalta ajatukselta, helposti tämä ei kuitenkaan tapahdu. Syventämisen eteen on tehtävä isosti töitä ja varmistettava hyödyt niin itselle kuin muille. Selkeät tavoitteet auttavat pääsemään tuloksiin. Tavoitteet tulee määrittellä niin pitkällä kuin lyhyelläkin aikavälillä. Vasta tavoitteiden asettamisen jälkeen ja toimintamallien suunnittelun jälkeen voidaan saada toimivia ja syventyneitä asiakassuhteita. Mitkään prosessit, tavat toimia, menettelytavat tai arvot eivät saa olla ristiriidassa. Tärkeää on muistaa, että molempien tulee pystyä käytännössä sitoutumaan sovittuihin ehtoihin, muuten syväkin asiakassuhde voi purkautua hyvin nopeasti. (Vilkkumaa 2007, 298.)

4.3 Asiakas määrittää asiakastyytyväisyyden

Teollisissa yrityksissä, jotka valmistavat selkeitä tuotteita, laadun ja asiakkaan tyytyväisyyden määrittäminen on melko helppoa. Tuote on tai ei ole vaatimusten mukainen. Kone tai laite joko toimii tai on toimimatta. Palvelutuotannossa tilanne on täysin erilainen. Palvelun laatuakin voidaan tuki tutkia mutta niin yksioikoista se ei ole kuin konkreettisten asioiden kohdalla. Palvelu on erittäin subjektiivinen käsite, se jättää

tilaa tunteille, uskomuksille ja ennen kaikkea mielipiteille. Mielipiteisiin vaikuttaa asiakkaan arvot, mielenkiinnonkohteet ja asenne, siis tapa suhtautua johonkin asiaan tai palvelua tuottavaan yhteisöön. Voidaankin siis todeta, että palvelua tuottavan yrityksen ja palvelua käyttävän asiakkaan ajatukset tuotetusta laadusta saattavat vaihdella suuresti. (Reinboth 2008, 96.)

Reinboth (2008) esittelee teoksessaan ”Johda ja kehitä asiakaspalvelua” muutaman mallin, miten asiakkaalta saatuun palautteeseen voidaan suhtautua tai reagoida.

Ensimmäisessä tilanteessa asiakas on tyytyväinen saamaansa palvelun laatuun ja yrityskin on tyytyväinen tuotettuun laatuun. Voidaan todeta tällaisen tilanteen olevan ideaali. Haaste on kuitenkin tilanteen säilyttämisessä. Mikäli yritys haluaa säilyttää laatutasonsa, tulee tällä olla tarpeeksi asiakkaita ja toiminta taloudellisesti hyvällä pohjalla. Hyvään tilanteeseen ei saa kuitenkaan tuudittautua vaan aina pitää löytää parannettavaa laadun suhteen. Asiakkailta saatuun palautteeseen tulee reagoida välittömästi ja estää reklamaatioiden toistuminen. Yrityksen tulee myös tunnustaa mistä menestyminen ja laatuasioiden hyvällä tasolla oleminen johtuu, näin toimimalla voidaan kiinnittää oikeisiin tekijöihin jatkossakin huomiota. Yritysten tulisi korostaa myös motivoituneen henkilöstön merkitystä, vaikka ollaankin ideaalitalanteessa, henkilöstöön tulee panostaa jatkuvasti resursseja. (Reinboth 2008, 96-97.)

Reinboth (2008, 97) esittelee myös tilanteen, jossa asiakas kokee laadun olevan riittävällä tasolla mutta yritys kokee laadussaan olevan virheitä. Tällaiseen tilanteeseen on hänen mielestään olemassa kaksi hyvää vaihtoehtoa.

Tilanteeseen voidaan reagoida joko laatua nostamalla tai laatua täsmentämällä. Laadun nostoon liittyy myös paine nostaa hintaa, tätä ei välttämättä ostaja enää hyväksy, sillä hän ei tarvitse parempaa laatua. Toki tässä kohtaa voidaan lähteä tavoittelemaan uusia asiakkaita, jotka arvostavat korkeampaa laatua ja ovat siitä valmiita maksamaan. Sekin on tiedostettava, että uusien asiakkaiden hankkiminen on työlästä ja kallista. Tällaiseen tilanteeseen ehkä yleisesti järkevin malli on laadun täsmentäminen. Tämä tarkoittaa sitä, että yrityksessä täsmennetään omaa laatukäsitystä vastaamaan asiakkaan käsitykseen tarjottavasta laadusta. Asiakkaiden odotukset tulisi olla palvelun tuottajan tahtotila. Tärkeää molemmissa malleissa on varmistaa asiakkaan tyytyväisyys ja toiminnan kannattavuus. (Reinboth 2008, 97.)

Voisi kuvitella, että ei ole haittaa, mikäli yritys tarjoaa ”liian hyvää” laatua, näin ei kuitenkaan Reinbothin (2008, 97) mielestä ole.

Liian hyvä laatu voi viestiä asiakkaalle, ettei hänen odotuksiaan ja arvostuksiaan tunneta ja tunnisteta. Reinboth myös korostaa moneen otteeseen laadun synnyttävän aina kustannuksia ja asiakkaat, jotka eivät laatua arvosta, eivät myöskään ole siitä valmiita maksamaan. Voidaan jopa todeta, että liian hyvä laatu saattaa heikentää yrityskuvaa, tämä on näkökulma, jota harvoin nostetaan esiin. Liian hyvä laatu saattaa antaa väärää viestiä jopa yrityksen rehellisyydestä asiakkaalle. Asiakas on tottunut mielessään laittamaan hinnan ja laadun balanssiin, tämän mielikuvan on kohdattava. (Reinboth 2008, 97-98.)

Kolmantena mielenkiintoisena laatuun liittyvänä asiakastytyväisyysongelmana Reinboth (2008, 98) esittelee tilanteen, jossa yrityksen mielestä laatu on kohdallaan mutta asiakas kokee laadun olevan liian alhainen. Tällaiseenkin tilanteeseen Reinboth tarjoaa kahta eri mallia, jolla tilanne saataisiin kuntoon. Ensimmäinen mahdollisuus on vaihtaa asiakkaat. Tämä on kallis ja hankala tie mutta palvelee mikäli imagoliset tai taloudelliset syyt siihen pakottavat. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että palvelua tuottava yritys ei paranna vaan korkeintaan täsmentää laatukäsitystään. Voidaankin sanoa, että yritys etsii tässä mallissa sellaiset asiakkaat, joille kyseinen laatu kelpaa. Reinboth myös muistuttaa tässä tilanteessa tarkastamaan hintaa vastaamaan laatua sekä asiakkaiden odotusta.

Mahdollisesti paras keino siinä tilanteessa, kun asiakas kokee laadun olevan liian alhainen, on nostaa laatutasoa ylemmäs. Tämä ei ole helppo tie mutta mahdollisesti edullisin ja kestävin. Tällaiseen tilanteeseen joutuminen on tarkoittanut sitä, ettei palvelua tuottava yritys ole pystynyt tunnistamaan asiakkaan tarpeita ja näin ollen ei ole pystynyt täyttämään tähän liittyneitä odotuksia. Tällainen prosessi lähtee liikkeelle asiakkaan odotusten selvittämisestä. Palvelua tuottavan yrityksen tulee saada tietää yksinkertaisesti, mitä asiakas heiltä odottaa. Näiden pohjalta palvelua tuottava yritys voi laatia laatukriteerit. Seuraava askel on kehittää käytännön työtehtäviä vastaamaan laatukriteereiden asettamiin tavoitteisiin. Tässä kehitysprosessissa ei saa unohtaa kustannuksia. Kustannusrakenne on koko ajan pidettävä mielessä ja pohdittava voidaanko laatukriteereihin vastata vanhalla hinnoittelumallilla, onko asiakas

valmis maksamaan parantuneesta laadusta enemmän. Monesti tämä tarkoittaa toimintojen tehostamista eikä vain uusien asioiden kasaamista vanhojen päälle. Kehitystyön loppusuoralla on panostettava tutkimukseen, jossa mietitään, miten prosessi on onnistunut. Prosessin lopussa pitää saada asiakkaan mielipiteet sekä palvelun tuottajan laatuvaatimukset kohtaamaan keskenään eli lopputuloksena tulisi olla ensimmäisenä esitetty ns. ideaalimalli. Tästä prosessi jatkuu jatkuvan kehittämisen mallilla, vuoropuhelulla sekä asiakkaan jatkuvilla odotusten täyttämisillä. (Reinboth 2008, 98-99.)

Asiakaspalvelun laadun kehittämisen kannalta ehkä työläin mutta antoisin ja ehkä helponkin lähtökohta on tilanne, jossa asiakas on tyytymätön saamaansa laatuun mutta samalla yritys havaitsee itsekin tuottamassaan palvelussa virheitä. Tällaisen tilanteen selvittäminen ei olekaan enää helppo prosessi, pikemminkin haastava ja työläs. Lähtökohdan tiedostaminen antaa kuitenkin parhaat eväät kehittää toimintaa. Tiedostaminen tarkoittaa jo itsessään, että prosessi on laitettu käyntiin. Tällaisenkin prosessin vaiheet alkavat alkukartoituksella, joka pitää sisällään oman toiminnan arviointia sekä ennen kaikkea asiakkaan odotusten kuuntelemista. Yrityksen kannattaa tällaisessa tilanteessa purkaa mahdollisimman paljon jo olemassa olevia laatuksiteerejä ja kirjoittaa niitä uusiksi asiakkaan odotusten ja toiveiden pohjalta. Näiden asioiden päälle lähdetään rakentamaan palvelu- ja tuotanto prosesseja mahdollisimman kustannustehokkaasti. Koska toimintakulttuuri yrityksessä muuttuu, pitää uudet mallit kouluttaa henkilöstölle. Tällaisissa tilanteissa motivoimisen merkitystä ei voi ylikorostaa. Koko ajan prosessin kehittämisen aikana tulee muistaa kustannuskilpailukyky, onhan asiakas valmis maksamaan lisää, mikäli laatu paranee ja vastaa paremmin asiakkaan tarvetta. Tämä tarkoittaa automaattisesti myös asiakkaan tyytyväisyyden mitaamista jatkuvalla menettelyllä. Tällaisissa tilanteissa ei voi liikaa korostaa motivoituneen ja koulutetun henkilöstön roolia. (Reinboth 2008, 100-101.)

Reinboth (2008, 100-101) listaa neljä pääsyytä miksi tavoitteissa saatetaan epäonnistua:

- 1) Työntekijän osaamisaloissa on puutteita.
- 2) Työntekijän asenne, tapa suhtautua muuttuneisiin malleihin ei ole kohdallaan.
- 3) Työyhteisö ei tue muutosta, strategiaa eikä työntekijöiden keskinäiset suhteet ole kunnossa.

- 4) Esimiehen rooli on merkittävä muutoksesta puhuttaessa. Esimiestyön jatkuvuudella luodaan uskoa myös työntekijöihin. Työntekijät eivät saa kokea jääneensä yksin asian kanssa.

Reinboth (2008, 101) kiteyttää hyvin virheen ja asiakastytymättömyyden yhteyden:

”Virhe ja asiakastytymättömyys eivät ole sama asia, ja ne on syytä erottaa toisistaan. Yhteistä niille on se, että molempien olemassaoloon on reagoitava mahdollisimman nopeasti”

4.4 Palvelutapahtumasta elämys

Parhaimmillaan palvelutapahtuma tuottaa asiakkaalle elämyksen, jonka hän haluaa kokea uudelleen ja uudelleen. Palvelun ei tarvitse pelkästään siis olla tarpeiden tyydyttämistä. Palvelutapahtumassa tulisi aina nähdä asiakas yksilönä, tärkeänä henkilönä tai yhteisönä. Mitä parempaa palvelua pystyy asiakkaille tarjoamaan, sitä varmemmin asiakas on jatkossakin asiakas. Palvelu on tuotteena sellainen, jota ei voi varastoida. Palvelukokemukset painuvat kuitenkin mieleen ja säilyvät siellä muistona hyvinkin pitkiä aikoja. Nämä muistot ohjaavat ihmisen ostokäyttäytymistä tulevana aikoina. Asiakaspalvelutilanne vaatii hyvin paljon mielikuvitusta. Asiakaspalvelijan pitää aina pystyä eläytymään asiakkaan sielunmaisemaan ja keksiä siihen oikeita ratkaisuja. Työn onnistumisen kannalta tärkeimpiä asioita on työntekijän omat mahdollisuudet vaikuttaa työnsä tekemiseen. Asiakaspalvelutyössä työntekijä on tavallaan itsensä herra. Hän määrittää tilanteen kulun ja onnistumisen tai epäonnistumisen. Onnistumisen tunteiden metsästäminen onkin asiakaspalvelutyössä antoisaa ja palkitsevaa suuresti onnistuessaan. (Lepola ym. 1998, 29-30.)

5 Tutkimustehtävä ja -menetelmät

5.1 Tutkimustehtävä

Tämän tutkimuksen tavoitteena on parantaa asiakastytyväisyyttä ja näin ollen lisätä opiskelijoiden pysyvyyttä koulutuksessa. Tavoite on siis parantaa koulutuksen ja koko koulun kilpailukykyä asiakastytyväisyyttä kehittämällä. Tutkimuksen ensimmäisessä

vaiheessa selvitetään Turun ammatti-instituutin logistiikan perustutkinnossa opiskelevien opiskelijoiden asiakastyytyväisyyden nykytaso. Tutkimuksen avulla pyritään ymmärtämään kehityskohteita niin opetukseen kuin muuhunkin oppilaitoksen toimintaan liittyen. Tutkimustuloksina pyritään vastaamaan siihen, miten opiskelijoista saataisiin entistä tyytyväisempiä. Tutkimuksessa pyritään myös selvittämään, miten koulu voisi tukea opiskelijoiden motivaatiota selviytyä opinnoista. Tulosten perusteella on tarkoitus parantaa opiskelijoiden viihtyvyyttä ja kehittää opetusta paremman tyytyväisyyden suuntaan. Tulosten pohjalta on tarkoitus tiivistää selkeät uudet toimintamallit yhdessä johdon kanssa toimintojen parantamiseksi. Tutkimuksen tarkoituksena on myös selvittää mahdollisia opiskelijoiden kehitysideoita ja tuoda sitä kautta myös asiakkaan ideat mukaan ensin strategiseen ja myöhemmin myös operatiiviseen toimintaan.

Tieto opiskelijoiden tämänhetkisestä asiakastyytyväisyydestä antaa työn tilaajalle (Turun ammatti-instituutti) eli käytännössä opettajille sekä koulutuspäällikölle ja rehtoreille mahdollisuuden saada sellaista kohdennettua informaatiota, jota koskaan ennen ei ole saatu. Tiedostamalla kehityskohteet jokainen organisaation jäsen voi miettiä omaa toimintaansa asiakkaan toivomaan suuntaan.

5.2 Tutkimusmenetelmä ja -aineisto

5.2.1 Määrällinen tutkimus

Tutkimustehtävän luonteesta johtuen valittiin tässä tutkimuksessa käytettäväksi pääasiassa määrällistä tutkimusta. Määrällinen tutkimus antaa tilaajalle (Turun ammatti-instituutti) selkeitä, helposti ja nopeasti sisäistettäviä vastauksia niistä hyvistä ja huonoista asiakaskokemuksista, joita tuotetaan. Määrällinen tutkimus on myös vastaajalleen helppo ja kevyt keino antaa palautetta. Tässä tapauksessa haastateltavat ovat pääasiassa 16-20 vuotiaita nuoria, joiden kanssa syväluotaavat menetelmät koettiin yhdessä tilaajan kanssa liian raskaiksi. Tarkoituksena oli tuottaa mahdollisimman yksinkertaista, helposti luettavaa ja ymmärrettävää sekä mittaroitavaa dataa opiskelijatytyväisyydestä.

Määrällisellä tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan tutkimusmenetelmää, joka antaa kuvan yleisellä tasolla muuttujien eli mitattavien ominaisuuksien välisistä eroista ja

suhteista. Määrällinen tutkimusmenetelmä vastaa kysymyksiin, kuinka paljon tai miten usein. (Vilka 2007, 13.)

Opiskelijoille suunnattu tutkimus suoritettiin pääosin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Yleensä määrällisen tutkimuksen tekemisessä on tärkeää huomioida johtopäätökset edellisistä tutkimuksista sekä aiemmat teoriat aiheeseen liittyen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2006, 131). Kvantitatiivisen menetelmän tärkeimpinä päämäärinä voidaan pitää vastausten saantia kysymyksiin, jotka liittyvät nimenomaan tutkittavaan ongelmaan (Heikkilä 2005, 13). Matematiikka on määrällisessä tutkimuksessa hyvin läsnä, sillä tietoa arvioidaan lukujen avulla. Tutkittu tieto muutetaan tavalla tai toisella matemaattiseen muotoon, jonka pohjalta asioita voidaan selittää ja tutkia. (Vilka 2007, 14.)

Kvantitatiivisessa tutkimustavassa aineiston kerääminen tapahtuu usein kyselytutkimuksena. Aineisto kerätään useimmin kyselylomakkeilla tai vaihtoehtoisesti voidaan käyttää strukturoituja haastatteluja. Kyselytutkimuksessa tärkeää on, että aineisto kerätään kaikilta vastaajilta täysin samanlaisena. Vastaajat koostuvat tällaisessa tutkimuksessa yleensä ennalta määrätystä sekä valikoidusta joukosta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2006, 125.)

5.2.2 Laadullinen tutkimus

Tässä tutkimuksessa on myös viitteitä kvalitatiivisesta eli laadullisesta tutkimuksesta. Tutkimuksessa haluttiin saada myös opiskelijoiden eli vastaajien omia näkemyksiä mukaan. Tutkimuksesta haluttiin saada tuloksena vastauksia, jotka ovat tyypiltään suoraan vastaajan suusta.

Kvalitatiivisella tutkimuksella kuvataan todellista elämää. Tarkoituksena ei siis ole antaa valmiita vastauksia. Todellisuus on paljon monialaisempi kuin pelkkä kyllä tai ei. Aina ei myöskään arvosteluasteikko 1-5 pysty kuvaamaan sitä, mitä tutkimuksessa halutaan tietää. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on ilmeistä tutkia asiaa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on myös mahdollista löytää asioita, joita kvantitatiivinen tutkimus ei paljasta. Kvalitatiivinen tutkimus antaa siis vastaajalle vapaammat kädet tarjota omia ja kenties ennalta arvaamattomia vastausvaihtoehtoja. Kvalitatiivinen tutkimus tuo myös yllättäviäkin tosiasioita paremmin

esille kuin kvantitatiivinen tutkimus. Voidaankin sanoa, että kvantitatiivisella tutkimuksella voidaan helpommin todistella olemassa olevia asioita. Kvalitatiivinen tutkimus pystyy paremmin löytämään aivan uudenlaisia, odottamattomia vastauksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 160-161.)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä että tutkimus on kokonaisvaltainen, tiedonhaluinen ja kootaan luonnollisissa sekä todellisissa tilanteissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotetaan enemmän vastaajaan kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullinen tutkimus myös antaa enemmän valtaa ja vastuuta vastaajalle. Vastaajalla on kvalitatiivisessa tutkimuksessa aktiivisempi rooli kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Laadullinen tutkimus kannustaa vastaajaa löytämään uusia, avoimia vastauksia kysymyksiin. Laadullinen tutkimus palvelee tutkijaa paremmin silloin kun halutaan löytää täysin uusia, odottamattomia vastauksia eikä testata vanhoja väittämiä. Tutkija ei määrää laadullisessa tutkimuksessa sitä mikä on vastaajalle tärkeää. Laadulliselle tutkimukselle on myös ominaista että vastaajajoukko on paremmin ja tarkemmin rajattu kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tutkijan tulee suhtautua laadullisessa tutkimuksessa saatuihin vastauksiin avoimesti ja kunnioittavasti. Tutkijan tulee ymmärtää että vastauksissa nousee esiin ainutlaatuisia ja tapauskohtaisia vastauksia, jotka eivät välttämättä toistu ollenkaan koko tutkimuksen aikana. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 164-165.)

5.3 Tutkimustyyppi

Tutkimustyyppiä tässä tutkimuksessa valittiin kvantitatiivisen tutkimuksen alainen kyselytutkimusmenetelmä. Kyselytutkimus sopisi asiakastyytyväisyyden nykytilan selvittämiseen hyvin, sillä kaikilta opiskelijoilta haluttiin saada standardoidusti samat tiedot. Kyselytutkimus mahdollistaa kuitenkin tutkittavien asioiden tai ilmiöiden tutkimuksen myös osittain laadullisin menetelmin. Käytännössä tämä tarkoitti tässä yhteydessä vastaajien mahdollisuuden antaa vapaasti omia näkemyksiään tiettyihin tutkimuskysymyksiin. Pääsääntöisesti tämän kaltainen kyselytutkimus on toteutettu pelkästään kvantitatiivisen ajattelutavan mukaan, jossa vastausvaihtoehdot on tarjottu vastaajalle valmiiksi. Tässä tutkimuksessa haluttiin antaa kuitenkin myös vastaajalle mahdollisuus tuoda ennalta arvaamattomia tuloksia tutkimukseen.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa perinteisinä tutkimustyyppeinä voidaan pitää ko-
keellista tutkimusta eri lajeineen sekä myös survey-tutkimusta, jota tässä yhteydessä-
kin on käytetty. Survey-tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, jossa kyselyllä hanki-
taan tutkimuksessa tarvittava aineisto. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 193-194.)

Kysely on tapa kerätä aineistoa, jossa kysymykset ovat standardoidut eli vakioitu.
Tällä tarkoitetaan kyselytapaa, jossa kaikilta vastaajilta kysytään samat asiat, samassa
järjestyksessä sekä samalla tavalla. Kyselyssä kysyjä itse esittää kysymyksen itselleen
lukemalla kysymyksen itse. Kyselylomake soveltuu parhaiten silloin tavaksi kerätä ai-
neistoa, kun halutaan selvittää vastaaja henkilökohtaisia asioita, mielipiteitä tai asen-
teita tai käyttäytymiseen liittyviä asioita. Kyselyn voi toteuttaa perinteisellä postilla
tai nykyisin yleisimmin käytössä olevilla sähköisillä ratkaisuuilla. Kyselyn toteuttami-
seen liittyy myös ongelmia, joista ehkä suurin on vastaajien innostus ja hitaus vastata
kyselyyn. Usein kysely joudutaan toistamaan riittävän vastausmäärän saamiseksi.
Tärkeimpiä asioita kyselyn tekemisessä on kyselyn ajoittaminen. Mikäli kysely liittyy
sesonkiasioihin tai vaikka on vuodenaiksidonnainen, kyselyn uusiminenkaan ei auta,
jos alkuperäinen ajoitus on pielessä. (Vilkkä 2007, 28.)

5.4 Aineiston analysointi

Kerätyn aineiston analysointi, tulkinta ja johtopäätökset ovat tutkimuksen ydinasioita.
Nehän ovat vaiheita, joihin jo tähdättiin tutkimusta aloittaessa. Analysointivai-
heessa tutkijalle avautuu, millaisia vastauksia hän on tutkimukseensa saanut. Voi
myös käydä niin että vasta analysointivaiheessa tutkijalle selviää, miten tutkittavat
ongelmat olisi oikeastaan pitäneet asettaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 221.)

Ensimmäinen vaihe tietojen analysoinnissa on tietojen tarkastaminen. Aineistoa tar-
kistettaessa tutkijan tulee selvittää, onko tiedoissa selviä virheellisyyksiä tai puut-
tuuko olennaisia tietoja. Käytännössä tämä saattaa tarkoittaa joidenkin vastauslo-
makkeiden hylkäämistä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 221.)

Toinen vaihe tutkimustietoa analysoitaessa on tietojen täydentäminen. Saattaa olla
sellainen tilanne, että lomakkeita joudutaan pyytelemään useasti tai tutkimukseen

vastaajia tulee muistuttaa kyselyyn vastaamisesta. Saattaa olla myös niin että tutkittaviin tulee olla yhteydessä ja täydentää lomakkeelle saatuja tietoja esim. haastatteluin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 222.)

Kolmantena vaiheena tutkimustietoa analysoitaessa on tutkimusaineiston järjestäminen, siten että tieto voidaan tallentaa ja analysoida. Tutkimusstrategia määrittelee pitkälti toimenpiteet, miten aineisto järjestellään. Kvalitatiivisen tutkimustiedon järjesteleminen on yleensä erittäin suuritöinen. Toimenpiteet ovat erilaiset kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Kvantitatiivisen aineiston tutkimustuloksista muodostetaan muuttujia ja koodataan erilaisiin muuttujaluokkiin. Koodaamisella tarkoitetaan sitä, että jokaiselle havaintoyksikölle annetaan matemaattinen arvo. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 222.)

Tapoja analysoida on monia. Pääsääntönä voidaan sanoa, että tulee valita sellainen analysointitapa, joka parhaiten sopii tutkittavaan ongelmaan tai tutkimustehtävään. Onneksi vaihtoehtoja on paljon eikä niille aseteta tiukkoja raja-aitoja. Aineistoon tutustuttaessa tutkija tekee jo alustavia valintoja analysointitavoista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 224.)

Asiakastyytyväisyyden nykytilaa tutkivassa kyselyssä tutkimusaineiston analysointimenetelminä jouduttiin käyttämään sekoituksia. Tämä johtuu siitä, että osa tutkittavista asioista oli helppo koodata numeeriseen muotoon, jolloin analysointi tapahtui pääsääntöisesti tilastollisesti. Tilastolliset analyysit on selitetty auki ja niistä on tehty päätelmiä.

Laadulliset aineistot analysoitiin pääsääntöisesti teemoittelun keinoin. Laadullisesta aineistosta järjesteltiin tuloksia tiettyjen teemojen alle. Tällä menettelyllä saatiin runsaasta materiaalista kerättyä selkeitä yhtymäkohtia ja muodostettua tilaajan toiveiden mukaan kehitysehdotuksia.

Kysely toteutettiin verkkopohjaisena Excel-kyselynä. Excel-kyselylle on ominaista se, että tulokset kyselystä tulostuu suoraan Excel-taulukkoon. Excel-ohjelma sopii erinomaisesti tilastollisen tutkimusaineiston työstämiseen. Laadullisen tutkimusaineiston analysointiin ohjelma osoittautui hankalaksi.

Määrällisen tutkimusaineiston kohdalla vastaukset koostettiin omiin taulukoihin, joissa niistä muodostettiin helposti luettavia tuloksia. Jokaisesta koodatusta tuloksesta muodostettiin sopiva kaavio, jotta tutkimustulokset olisivat mahdollisimman helppolukuisia. Kaaviolajiksi valittiin kaikkiin sama, ympyräkaavio. Lisäksi tutkimustulokset on selitetty auki.

Laadulliset tutkimusaineistot kerättiin myös Excel-tiedostoon. Laadullinen aineisto piti kuitenkin vastausten laajan kirjon vuoksi järjestellä eri teemojen alle. Ensimmäinen vaihe oli tiettyjen kattoteemojen rakentaminen. Näitä kattoteemoja oli motivaation selvittäminen, opettajien toiminta, kehitysehdotukset, hyvät ja huonot toimintamallit sekä mukavat- ja epämukavat asiat koulussa. Laadulliset vastaukset käytiin yksitellen läpi ja jaoteltiin näiden kattoteemojen alle.

6 Kyselyaineiston tulokset

6.1 Vastaajien tausta

Vastaajiksi kutsuttiin kaikki Turun ammatti-instituutissa logistiikan perustutkintoa suorittavat opiskelijat. Kutsuttuja vastaajia oli kaiken kaikkiaan 144. Kyselyyn saatiin vastaamaan 53 opiskelijaa. Vastausprosentiksi näin ollen saatiin 37 %.

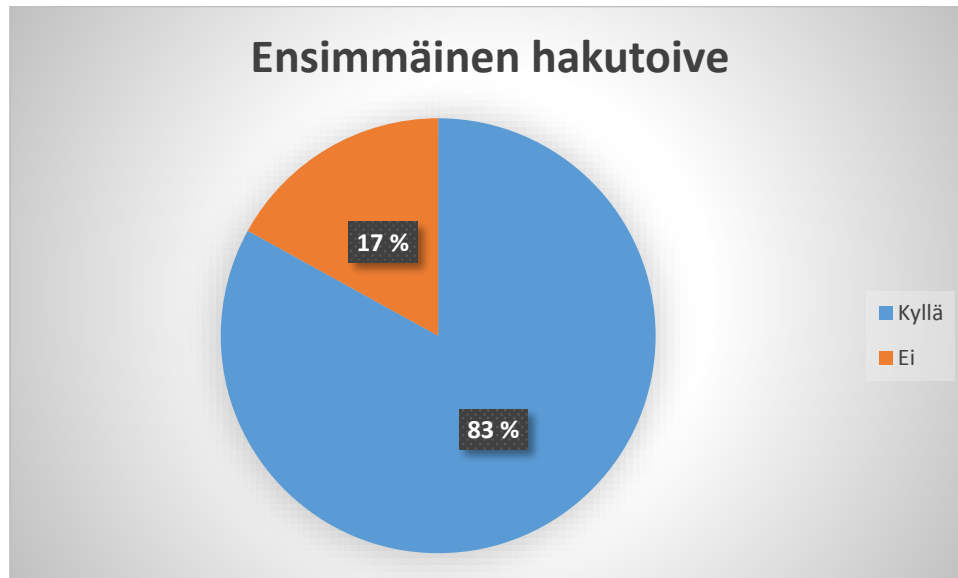
Vastaajien keski-ikä oli 17,6 vuotta. Mediaaniarvoksi vastaajien iässä saatiin 17 vuotta. Nuorin vastaaja oli 15 vuotias ja vanhin 22 vuotias.

Sukupuolijakaumaa tarkasteltaessa huomataan, että logistiikan perustutkintoa suorittajista valtaosa on miespuolisia opiskelijoita. Vastaajista 44 oli miehiä ja naisia oli 7. Yksi vastaaja ei halunnut ilmoittaa sukupuoltaan.

Vastaajista 4 henkilöä oli opiskellut jotain ammatillista alaa ennen logistiikan perustutkintoon tuleamista. Loput 49 vastaajaa ilmoitti tulleen suoraan peruskoulusta tai välivuoden kautta suorittamaan logistiikan perustutkintoa.

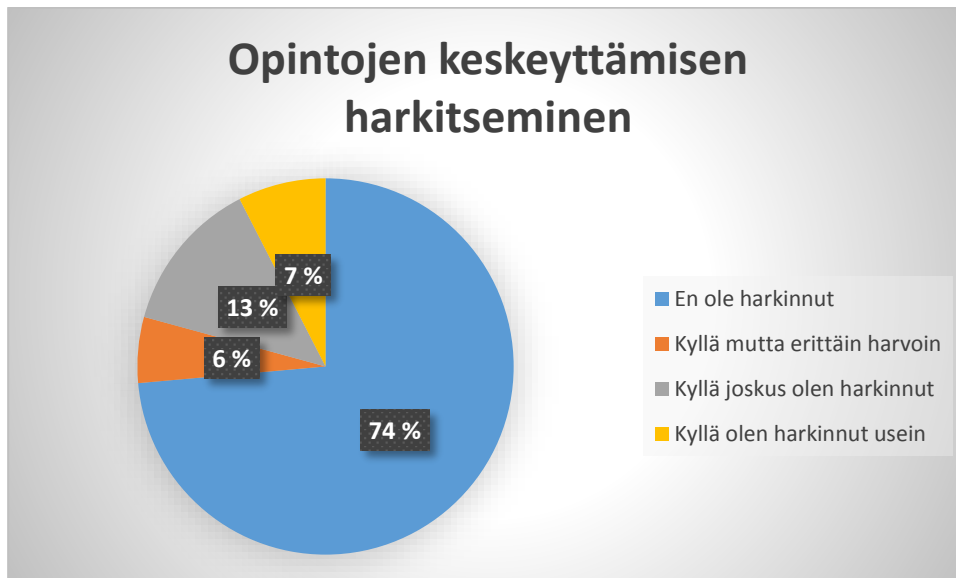
6.2 Opiskelumotivaation selvittäminen

Vastaajista valtaosalla eli 44 vastaajalla logistiikan perustutkinto on ollut ensimmäinen hakutoive opiskelupaikkaa hakiessa. Ainoastaan yhdeksän vastaajaa ilmoitti, ettei kyseinen koulutus ollut heidän ensimmäinen hakutoiveensa. (Ks. kuvio 1.)



Kuvio 1. Logistiikan perustutkinto ensimmäisenä hakutoiveena, prosenttiosuudet

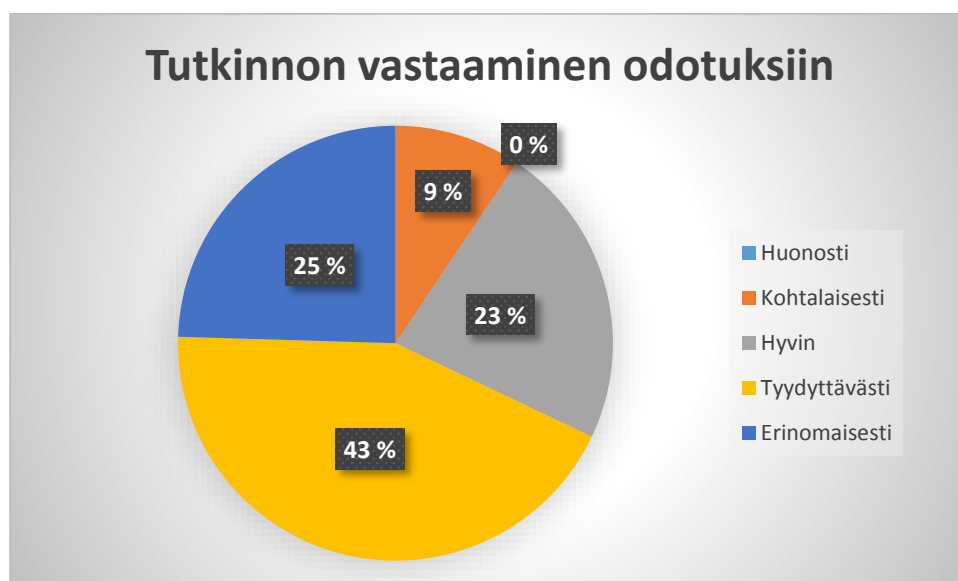
Kyselyssä kysyttiin neljällä eri vastausvaihtoehdolla vastaajien ajatuksia opintojen keskeyttämisestä opintojen aikana. Vastaajista 39 opiskelijaa ilmoitti, ettei ole koskaan harkinnut opintojen keskeyttämistä. Vastaajista kolme ilmoitti, että on harvoin miettinyt keskeyttämistä sekä seitsemän ilmoitti joskus harkitsevansa opintojen keskeyttämistä. Vastaajista neljä mietti opintojen keskeyttämistä. (Ks. kuvio 2.)



Kuvio 2. Opintojen keskeyttämisen harkitseminen, prosenttiosuudet

6.3 Opiskelutyytyväisyys ja odotukset

Kyselyssä kysyttiin, kuinka hyvin logistiikan perustutkinto on vastannut niitä odotuksia, joita opiskelijalla oli koulutukseen hakeutuessaan. Vastaajalle annettiin viisi vaihtoehtoa, jotka olivat huonosti, kohtalaisesti, tyydyttävästi, hyvin tai kiitettävästi. Kyselyyn vastanneista 13 oli sitä mieltä, että koulutus on vastannut odotuksia erinomaisesti, 12 oli sitä mieltä, että hyvin. Vastaajista 23 vastasi tyydyttävästi ja viisi kohtalaisesti. Kukaan ei vastannut, että tutkinto olisi huonosti vastannut odotuksia. (Ks. kuvio 3.)



Kuvio 3. Koulutuksen vastaaminen odotuksiin, prosenttiosuudet

Kyselyssä kysyttiin opiskelijoiden näkemystä omaan opiskelijatyytyväisyyteen. Kyselyssä tiedusteltiin, kuinka tyytyväinen opiskelija olet. Vastausvaihtoehtoina oli huono, kohtalainen, tyydyttävä, hyvä tai erinomainen – arvosanat. Erinomaisen arvosanan opiskelijatyytyväisyydelle antoi 12 opiskelijaa, hyvän arvosanan antoi 16. Tyydyttävän arvosanan antoi 20 opiskelijaa. Kohtalaisena opiskelijatyytyväisyyttä piti 5 opiskelijaa. Kukaan vastanneista ei antanut huonoa arvosanaa. (Ks. kuvio 4.)



Kuvio 4. Arvosana opiskelijatyytyväisyydelle, prosenttiosuudet

Kyselyssä kysyttiin opiskelijoilta, valitsisivatko he logistiikan perustutkinnon uudelleen, mikäli olisivat nyt tekemässä valintaa peruskoulun yhdeksännellä luokalla. Vastaukset jakautuivat siten että 51 vastaajaa ilmoitti valitsevansa saman koulutuksen uudelleen. Kaksi vastaajaa ilmoitti, että valitsisivat jonkun muun koulutuksen. (Ks. kuvio 5.)



Kuvio 5. Saman koulutuksen valinta uudelleen, prosenttiosuudet

6.4 Opiskeluun liittyvät tukipalvelut

Kyselyssä kysyttiin, oliko vastaaja harkinnut opintojen keskeyttämistä. Jatkokysymyksenä oli, että mikäli keskeytystä oli harkittu, oliko keskeytyksen harkintaan saatu tukea. Vastauksista kävi ilmi, että monikaan asiaa harkinneista ei ollut edes kertonut ajatuksistaan koulun henkilökunnalle. Muutama vastaajista totesi vapaasana-kentässä, että oli saanut tukea hieman tai ei ollenkaan. Ainoastaan kolme vastaajaa ilmoitti saaneensa tukea asiaan.

Tässä listattuna vapaasana-kentän tuloksia:

”En ole ottanut asiaa puheeksi kuin kaveripiireissä joskus.”

”En ole saanut mitään tukea...”

”En, enkä ole pyytänyt.”

”Jos vaikeuksia itse tuoda asia esille ja osaa vain jäädä kotiin, ei apua saa ennen lintsuamiseen puuttumista.”

”En ole puhunut asiasta kenellekään”

”Olen saanut tukea”

Kyselyssä kysyttiin, onko opiskelija saanut tarpeeksi tukea opettajalta, kun on sitä tarvinnut. Vastauksista käy lähes yksiselitteisesti ilmi, että tukea on saatu riittävästi. Vastaajista 50 oli sitä mieltä, että tukea on saatu riittävästi. Vastaajista kolme oli sitä mieltä, että tuki ei ole ollut riittävä. (Ks. kuvio 6.) Opiskelijat kommentoivat saamaansa tukea seuraavasti:

”Tukea pitäisi antaa aikaisemmin, varsinkin jos opiskelijalla aikaisemmin koulussa ollut ongelmia tiettyjen asioiden osalta.”

”Jos kysyy tai pyytää apua niin sitä kyllä saa opettajilta jos osaa kysyä asiallisesti.”

”Tukiopetusta olisin kaivannut enemmän”

”Jos on ollut jotain epäselvää opettaja selittää sen”

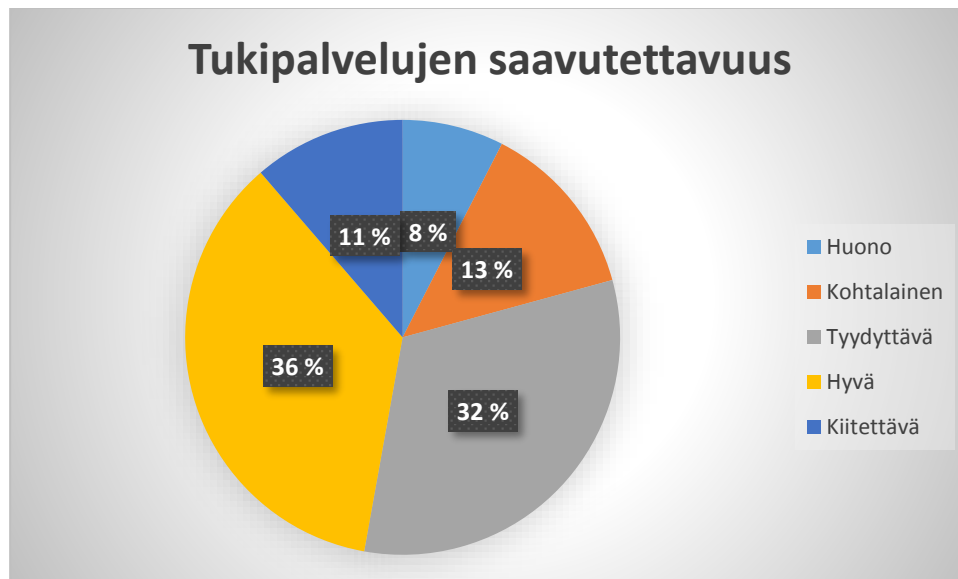
”Yleisesti kannustavia opettajia ja tarvittaessa joustaviakin”



Kuvio 6. Opettajalta saatu tuki, prosenttiosuudet

Kyselyssä kysyttiin myös kuinka hyvin opiskeluun liittyvät tukipalvelut ovat opiskelijan saavutettavissa. Vastaajille annettiin vastausvaihtoehdoiksi huonosti, kohtalaisesti, tyydyttävästi, hyvin tai kiitettävästi. Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että tukipalvelut ovat joko hyvin (19 kpl) tai kiitettävästi (6 kpl) saavutettavissa. Vastaajista 17

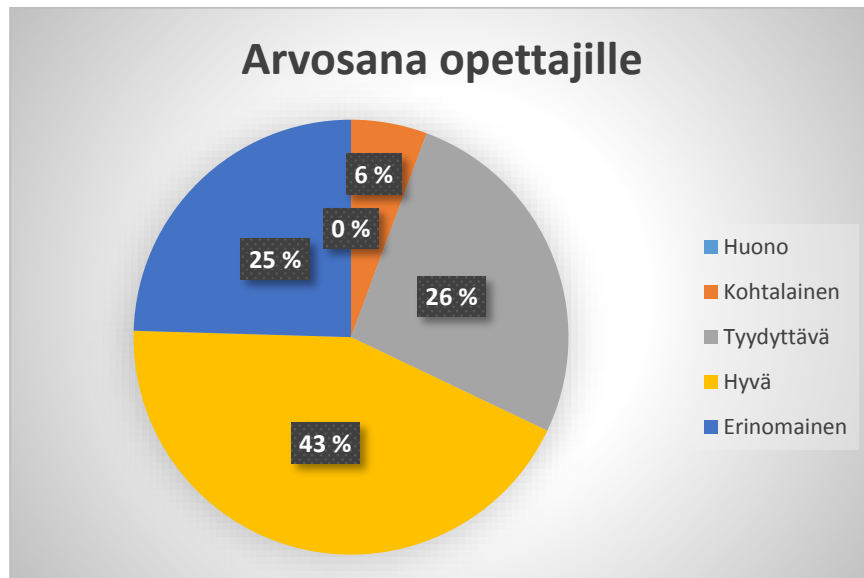
vastasi että tukipalvelut ovat tyydyttävästi saavutettavissa. Vastaajista 7 vastasi palvelujen oleva kohtalaisesti saavutettavissa ja neljä oli sitä mieltä, että huonosti saavutettavissa. (Ks. kuvio 7.)



Kuvio 7. Tukipalvelujen saavutettavuus, prosenttiosuudet

6.5 Opettajien toiminta

Kyselyssä kysyttiin vastaajilta, että kun yleensä opettajat arvioivat opiskelijoiden toimintaa, minkä arvosanan nyt vuorostaan opiskelijat antaisivat heitä opettaneille logistiikka-alan opettajille. Vastausvaihdot olivat huono, kohtalainen, tyydyttävä, hyvä tai erinomainen. Vastaajista 13 antoi erinomaisen arvosanan, hyvän arvosanan antoi 23 vastaajaa, tyydyttävän arvosanan antoi vastaajista 14. Vastaajista 3 antoi arvostukseksi tyydyttävä, yhtään huonoa arvosanaa ei annettu. (Ks. kuvio 8.)



Kuvio 8. Arvosana opettajien toiminnasta, prosenttiosuudet

Vastaajille annettiin myös mahdollisuus vapaasti kommentoida opettajien toimintaa opintojen aikana tapahtuneesta toiminnasta. Opiskelijat kommentoivat opettajien toimintaa näin:

”Parhaat opettajat :)”

”Ei jatkossa niin paljon tietyillä tunneilla powerpoint / word esityksiä. Vaikka niistä oppii kun itse joutuu tietoa etsimään, mutta ei välttämättä joka viikko, ja samassa oppiaineessa.”

”Joskus opettajat voisi myös antaa positiivistakin palautetta oppilaille.”

”Tiukkoja mut hyviä opettajia”

”Kaikki opettajat ovat mukavia”

”Keikkojen jakaminen ei oikein toimi koska on niitä jotka yleensä saavat parhaat keikat ja ruokakuljetukseen laitetaan samoja naamoja”

”Rehelliset palautteet, olivat sitten hyviä tai huonoja”

6.6 Opiskelun parhaimmat tapahtumat

Kyselyssä kysyttiin vastaajien mielestä parhaimpia tai mukavampia asioita opintojen varrella. Kysymykseen ei annettu vasutausvaihtoehtoja, ainoastaan vapaasana-kenttä.

Vastauksissa nousee selkeästi esiin vajaalla kymmenellä osumalla Alastaron-rata-päivä. Muita selkeitä tapahtumia, jotka olisivat opiskelijoille olleet merkityksellisiä, ei mainittu. Yksi vastaus käsittelee opiskelijoiden välistä salibandy-turnausta.

Ajaminen tai ajokortteihin liittyvät asiat tuottavat noin kaksikymmentä osumaa kyselytutkimuksessa.

Käytännön tekeminen muodossa tai toisessa tuotti yhteensä noin kymmenen osumaa tutkimuksessa. Pajatunnit, käytännönharjoitukset nousivat vastauksissa esiin.

Vastauksissa nousi erillisinä vastauksina esiin myös asioita kuten hyvät opettajat, hieno luokkahenki, työssäoppiminen sekä simulaattorit.

Opiskelijat listasivat opintojen parhaimpia tapahtumia näin:

”Keikat”

”Autolla ajaminen, ja käytännön opetus”

”Alastaron Moottorirata päivä”

”Pajapäivät”

”Ajokortin hankkiminen”

”Hyvät opettajat”

”Luokkahenki”

”Kun käytiin ajamassa eri kulkuneuvoilla”

”Huoltotekniikka”

6.7 Opiskelun epämukavimmat asiat

Kyselyssä kysyttiin vastaajilta epämukavimpia ja tylsimpiä asioita koulussa. Samalla kysyttiin, minkä osa-alueen tai oppiaineen opiskelija olisi halunnut jättää pois opinnoistaan, jos se olisi ollut mahdollista. Kysymykseen ei annettu vastausvaihtoehtoja, pelkästään vapaasanakenttä.

Vastauksissa on selvästi löydettävissä yhtäläisyyksiä. Kahdessakymmenessä vastauksessa toistuu viittaus peruskoulun aineisiin tai matematiikkaan, fysiikkaan tai muihin teoriapainotteisiin aineisiin.

Opiskeluaineista vastaajat nimeävät selkeästi liitostekniikan ja metallityöt sellaiseksi kurssiksi, josta toivotaan eroon. Tämä kurssi sisältöineen eri muodoissa nousee vastauksissa esiin kymmenkunta kertaa.

Vastauksissa nousee esiin noin viisi kertaa myös tekemättömyydestä ja tylsistymisestä aiheutuva tyytymättömyys. Vastaajat kokevat, että liikaa on istuskelua ja työt jakautuvat epätasaisesti.

Alla listattuna suoria lainauksia vastauksista:

”Peruskoulu aineet”

”Jotkin lukuaineet”

”Matematiikka”

”Ruotsin ja englannin tunnit”

”Attoaineet ja liitostekniikka”

”Seisoskelu ja tietotekniikka/telematiikka”

”Kieputtimen teko”

”Ensimmäisen luokan kieputin”

”Mittaus- ja metallityöt”

”Huonoa ehkä se, että pajatunneilla on välillä liikaa peukaloiden pyörittelyä.”

”Ja osaamispisteiden myötä esim. Ympäristöoppi on aika turha aine.”

”Teoria tunnit Peltolassa”

”Kun pajapäivinä ei ole ollut keikkaa ja ei oo mitää tekemistä”

”Turhat kurssit jotka eivät liity alaan”

6.8 Opiskelijoiden kehitysideat

Vastaajilta pyydettiin kehitysideoita logistiikan perustutkintoon. Tähän kysymykseen ei annettu valmiita vastausvaihtoehtoja tai valmiita vastauspohjia.

Vastauksista käy ilmi, että valtaosa vastaajista kaipaa enemmän käytännön tekemistä. Noin kolmekymmentä vastaajaa kertoo kehitysideakseen ”enemmän käytännön tekemistä”. Sama näkyy myös toisinpäin, eli moni vastaajaa ilmaisee turhautumisensa teoria-aineisiin, niitä toivotaan vähemmäksi. ”Enemmän ajoharjoituksia” oli muodossa tai toisessa erittäin yleinen vastaus, joka toistui noin 20 vastauksessa.

Noin kymmenen vastaajaa ottaa kantaa koulun ajoneuvokalustoon, johon toivottiin parannusta.

Viisi vastaajaa toivoi saavansa enemmän palautetta toiminnastaan. Osa vastaajista kertoi, ettei saa riittävästi positiivista palautetta vaan pelkästään negatiivista palautetta työskentelystään.

Ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoista valtaosa toivoi enemmän ajamista ja käytännön tekemistä erittäin raskaana koetun teorian sijaan. Samoissa vastauksissa nousi myös esille tyytymättömyys metallityökurssiin. Tätä kurssia toivottiin poistettavaksi opetussuunnitelmasta. Ensimmäisen vuoden opiskelijat halusivat myös enemmän tekemisiin autojen ja varsinkin kuorma-autojen kanssa. Tämä ilmenee noin 15 vastauksesta.

Viisi vastausta tuotti myös tuloksia, joissa toivottiin enemmän vastuuta opiskelijoille. Vastauksissa todettiin, ettei opiskelijoiden anneta tehdä itse riittävästi. Samoissa vastauksissa toivottiin myös pidempiä maantieteellisiä matkoja ajoharjoituksiin.

Alla listattuna suoria vastauksia, joita tutkimus tuotti:

”Enemmän keikkoja”

”Voisi huomioida ehkä enemmän oppilaita yksilöinä ja ottaa huomioon jokaisen oma osaamistaso.”

”Enemmän logistiikkaan liittyvien asioiden tekemistä ja vähemmän teoriaa”

”Enemmän pajatunteja”

”Rennompia koulupäiviä”

”Kunnon koulutilat. Liikuntaa saisi olla enemmän.”

”Enemmän käytännön asioita, opetusta tekemällä.”

”1. vuonna voisi päästä enemmän ajamaan.”

”Ottaisin metallityöt pois ja enemmän harjoituksia kuorma-autolla ajamista 1.vuodella ja vähemmän huoltotekniikan tunteja”

”Ensimmäinen vuosi voisi olla vähemmän hektinen.”

”Täytyy jatkossa muistaa myös säilyttää se hyvä yhteishenki mikä tähänkin asti on ollut!”

”Enemmän käytäntöä opintoihin ja vähemmän teoriaa”

”Ehkäpä metallitöiden sijaan jotain muuta järkevää ja hyödyllistä”

7 Kehitysehdotukset

Tutkimuksen pohjalta on laadittu seitsemän kohdan kehitysohjelma tilaajalle. Kehitysehdotukset on esitelty alla. Kehityskohteet on jaoteltu helppoon muotoon, josta kyseinen ryhmä, jolle kehitysehdotus on suunnattu, voi sen siitä poimia käytännön arkeen. Osa kehitysehdotuksista koskee koko Turun ammatti-instituutin henkilöstöä.

7.1 Tavoitteen asettaminen

Tämän tutkimuksen tavoitteena on logistiikan perustutkinnon kilpailukyvyyn lisääminen opiskelijatytyväisyyttä kasvattamalla. Tutkimustuloksena on saatu tietty luku-arvo opiskelijatytyväisyydelle. Nyt tavoitteeksi tulisi mielestäni laatia yhteinen suunnitelma siitä, millaista asiakastytyväisyyttä tavoitellaan. Ilman asianmukaista tavoitetta ja määränpäättä ei mielestäni hyvistäkään askelmerkeistä kohti parempaa asiakastytyväisyyttä ole merkittävää hyötyä.

Tavoite voisi esimerkiksi olla, että puolet opiskelijoista antaa opiskelijaviihtyvyydelle arvosanaksi erinomainen. Loppujenkin opiskelijoiden tavoitteeksi voisi asettaa vähintään hyvän arvosanan.

Tavoite voisi lisäksi olla, että saadaan opiskelut paremmin vastaamaan sitä lupautta, joka opiskelijoille hakeutumis- tai opiskelupaikan vastaanottovaiheessa kerrotaan. Tässä osa-alueessa olisi parannettavaa. Tavoitteeksi voisi asettaa samat luvut, kuin opiskelijatytyväisyydelle. Tavoite siis olisi, että vähintään puolet olisi sitä mieltä, että opiskelu vastaisi erinomaisesti niitä odotuksia, joita hakeutumis- tai vastaanottovaiheessa on kerrottu, ja toinen puoli asetetaan, että opiskelut vastaavat hyvin siihen kohdistuneita odotuksia.

Käytännössä tämä tarkoittaa tavoitteiden ja menetelmien sekä sisältöjen kertomista etukäteen nykyistä paremmin. Tämä tavoite vaatii myös henkilökunnalta käytännön ponnisteluja ja asettaa paineita etenkin hakeutumisvaiheessa olevien opiskelijoiden huomioimiseen. Henkilökunnankin on välillä syytä muistuttaa itselleen asiakkaalle annetuista lupauksista toteutuksen ja sisältöjen suhteen.

7.2 Tukipalveluiden järjestäminen

Turun ammatti-instituutilla on tarjota opiskelijoilleen monenlaisia tukipalveluita, kuten terveydenhoitaja, kuraattori, psykologi, opinto-ohjaaja sekä sosiaalityöntekijä. Lisäksi koulun tukiverkon kautta on mahdollisuus muihinkin palveluihin.

Tutkimus paljasti, että opiskelijat eivät ole aktiivisia tukipalveluiden käyttäjiä. Tutkimuksen jälkeen haastatteluissa on selvinnyt, ettei tukipalveluista oikeastaan ole opiskelijalla riittävästi tietoja. Haastatteluissa kävi myös ilmi, etteivät opettajatkaan ole välttämättä selvillä kaikista tukipalveluista, joita koululla on opiskelijoille tarjota.

Opiskelijoille tulisi tarjota enemmän käytännönläheistä tietoa mahdollisista tukipalveluista. Tukipalveluiden tärkeä tehtävä on puuttua esim. opiskelumotivaatioon liittyviin asioihin ja sitä kautta ennaltaehkäistä opintojen keskeytyksiä.

7.3 Teoria-aineiden integrointi

Tutkimuksessa kysyttiin epämieluisimpia asioita koulussa. Vastauksista iso osa keskittyi teoria-aineisiin koulutuksessa. Opiskelijat, jotka ovat valinneet ammatillisen koulutuksen, toivovat opinnoilta enemmän käytännönläheisyyttä kuin teoriaopiskelua.

Teoria-aineiden opetusta tulisi integroida osaksi ammatillisia aineita. Opiskelijoiden mielestä olisi mielekkäämpää opiskella esimerkiksi ruotsia käytännön tekemisen kautta. Parhaimmillaan integrointi toimii jo nyt esimerkiksi matematiikan tai fysiikan opetuksessa. Opiskelijat voivat mennä ensin tutustumaan mittaamalla ja muuten havainnoimalla ilmiöitä käytännön työelämän olosuhteisiin. Tämän jälkeen havaittuja ilmiöitä lasketaan teoriassa. Olisi tärkeää saada ammatillisessa koulutuksessa teoria vielä nykyistä lähemmäs käytännön tekemistä.

Ongelmaksi tässä asiassa on koettu, ettei kaikkia teoria-aineita pysty tai saa opettaa ammatillisten aineiden opettaja, jolla on erikoisammattitutkinto tai insinööri-taustainen koulutus. Uskon että tähänkin asiaan saataisiin ratkaisu, jos asiaan puututtaisiin ylemmän johdon tai rehtorien myötävaikutuksella. Haluaisinkin haastaa maisterit mukaan käytännön tekemiseen pois perinteisestä luokkaympäristöstä.

7.4 Tilat ja kalusto

Opetustilat saivat tutkimuksessa jonkin verran huomiota osakseen. Logistiikan koulutustilat olivat tutkimuksen toteutusvaiheessa väistötilat, joissa koulutusta oli annettu noin kymmenen vuotta. Tilat on alun perin tarkoitettu aivan toiseen tarkoitukseen. Teoriaopetus toteutettiin parakeissa.

Vuoden 2016 syksyllä logistiikan perustutkinnon suorittajat saivat kuitenkin käyttöönsä uuden logistiikan koulutuskeskuksen Turun Orikedolla. Tämä ei kuitenkaan poista sitä ongelmaa, että opiskelijat joutuvat kulkemaan kahden koulutalon välillä. Opinnoista suurin osa suoritetaan logistiikan koulutuskeskuksessa ja osa Peltolan koulutalolla. Koulutuksen suunnittelua tulisi kehittää siihen suuntaan, että opiskelijat voisivat suorittaa opintonsa yhdessä paikassa, logistiikan koulutuskeskuksessa. Tilanne on tällä hetkellä se, että opiskelijat liikkuvat, opettajat eivät. Mielestäni tilanteen tulisi olla päinvastainen.

7.5 Epäkiinnostavat opinnot

Tutkimus vahvisti jo ennalta tiedossa olleen käsityksen siitä, että logistiikan perustutkinto sisältää sellaisia opintoja, jotka aiheuttavat erittäin vahvoja negatiivisia tunteita opiskelijoissa. Tällainen oppiaine on tekniikan metallityöt, jossa opiskelijat opettelevat metallin työstön perusteita. Lisäksi mainittiin taiteeseen ja kulttuuriin liittyvät opinnot sekä fysiikka ja matematiikka.

Valtakunnallinen opetussuunnitelma antaa liikkumavaraa käytännön toteutukselle kyseisiin opintoihin liittyen. Mielestäni olisi opiskelijatytyväisyyden kannalta tärkeää lähteä miettimään miten mainituista kursseista saisi käytännönläheisempiä ja sitä kautta mielenkiintoisia. Nykyisellään nämä opintojen osat menevät osalta opiskelijoista hukkaan, sillä kiinnostus lopahtaa asian ollessa liian kaukana käytännön työelämästä, johon koulu pyrkii valmentamaan.

Vertaisarviointi olisi hyvä keino oppia muilta oppilaitoksilta hyviä käytänteitä. On tiedossa, että ainakin pääkaupunkiseudulla on oppilaitoksia, joissa vastaavista ongelmista ei kärsitä sillä kyseisiä kursseja on viety lähemmäksi käytäntöä. Ehdotankin opettajille omaehtoista tai jopa ohjattua tutustumista muihin logistiikan perustutkintoa kouluttaviin oppilaitoksiin.

7.6 Tekemisen tehostaminen

Tutkimuksessa nousi esiin erittäin mielenkiintoinen kehitysehdotus. Opiskelijat kokivat, ettei heillä ole käytännön tekemisen tunneilla, ns. pajatunneilla tarpeeksi tekemistä. Näille tunneille pitäisi heidän mielestään systemaattisemmin rakentaa ohjelmaa, enemmän ajamista sekä lisää mielenkiintoisia työtehtäviä.

Samassa yhteydessä opiskelijat kertoivat työtehtävien kasaantuvan samoille henkilöille. Pajatunneilla on tutkimuksen mukaan liikaa istuskelua ja odottelua.

Kehitysehdotuksena on tähän ongelmaan pajapäivien parempi suunnittelu ja kirjanpito tehdyistä työtehtävistä eri opiskelijoiden kohdalla. Opiskelijoita voisi myös kuunnella opintojaksojen aikana herkemällä korvalla ja pyytää palautetta ja kehitysideoita, joiden pohjalta opettaja voi kehittää toimintaansa. Opiskelijoille tulee myös kertoa tavoitteista tarkemmin, millaisia työtehtäviä heiltä odotetaan. Monen ongelma on myös omatoimisuuden puute. Työtä on pajaympäristössä niin paljon kuin sitä halutaan tehdä. Opiskelijoita tulisi kannustaa enemmän systemaattiseen omatoimisuuteen.

7.7 Palautteen antaminen

Tutkimus tuotti mielenkiintoisen tuloksen, kun kysyttiin opiskeluun liittyviä kehitysehdotuksia. Huomattavan moni vastaaja ilmaisi tarpeen saada paremmin palautetta omasta tekemisestä. Palautteen saaminen liittyy vastausten perusteella käytännön tekemiseen, pajatunteihin ja ajosuoritteisiin.

Kehitysehdotuksena onkin, että jokainen opetushenkilöstöön kuuluva ryhtyy tarkastelemaan omaa palautteen antamistaan. Opettaja voi miettiä, onko palautetta annettu tarpeeksi ja onko palautetta annettu jokaiselle henkilökohtaisesti. Lisäksi olisi hyvä miettiä ja kerrata pedagogisia asioita palautteen antamiseen liittyen. Palaute on uskoton voimavara tai päinvastoin, varsinkin kun kyse on opetuksesta.

8 Pohdinta

8.1 Tavoitteen toteutuminen

Opinnäytetyön tärkeimmäksi tavoitteeksi asetettiin kehityskohteiden löytäminen, jotta Turun ammatti-instituutin logistiikan perustutkinnon asiakastyytyväisyyttä ja sitä kautta kilpailukykyä voitaisiin parantaa. Työn tavoitteena oli myös löytää uusia toimintamalleja asiakastyytyväisyyden lisäämiseen. Työn tavoite oli myös saada reaaliaikaista tietoa tämänhetkisestä asiakastyytyväisyydestä ja samalla kehittää asiakastyytyväisyyden mittaamiseen työkalu.

Näihin tavoitteisiin päästiin melko hyvin. Tutkimustietona saatiin tämänhetkinen käsitys asiakastyytyväisyydestä. Tutkimus myös paljastaa opiskelijoiden näkemyksiä kehitystarpeista. Tutkimustulosten perusteella on hyvin mahdollista rakentaa uusia toimintamalleja opiskelijatyytyväisyyden lisäämiseen. Tavoitteena oli myös kilpailukyky-käsitteen jalkauttaminen käytäntöön. Tämä osoittautui isoksi haasteeksi esitellessäni työn tuloksia työyhteisössä. Tähän liittyy tiiviisti myös opiskelijan mieltäminen asiakkaaksi. Tähän näkökulmaan suhtautuminen koettiin erittäin haastavaksi.

Kokonaisuutena opinnäytetyölle esitetyt tavoitteet täyttyivät melko hyvin. Tavoitteiden työstäminen jatkuu toki tulevana vuosina. Voidaankin sanoa, että työn todellisia vaikutuksia voidaan kokonaisuutena arvioida vasta 2020-luvun alkupuolella.

8.2 Tulokset ja niiden hyödyntäminen

Opinnäytetyön tuloksina saatiin pääasiassa määrällisenä tutkimuksena tuotettua tietoa asiakastyytyväisyyden nykytilasta. Tutkimuksessa oli myös viitteitä laadullisesta tutkimuksesta, jonka tarkoituksena oli tuottaa avoimempaa, ennalta-arvaamatonta tietoa asiakastyytyväisyydestä ja kehitysehdotuksista koulun toimintaan.

Tutkimuksen tuloksia käsiteltäessä nousi esiin selkeitä kehitysehdotuksia, joilla koulu voisi lisätä opiskelijoidensa tyytyväisyyttä opintojen aikana. Tutkimus paljastaa myös asioita, joissa koulu on jo nyt riittävän hyvällä tasolla. Erittäin hedelmällisiksi nousivat ennalta-arvaamattomat vastaukset, joissa vastaajilla oli mahdollisuus itse kommentoida asioita sekä esittää mielipiteitä.

Tutkimustulosten hyödyntämiseksi olen laatinut esitelmän tutkimuksen tuloksista. Esitys toimii työkaluna niin opettajille, päälliköille kuin rehtoreillekin toiminnan kehittämiseksi. Esitys pitää sisällään selkeitä kehitysehdotuksia, joilla logistiikan perustutkinnon opiskelijoiden asiakastyytyväisyyttä voidaan parantaa. Esitys on yksinkertaistettu askeleista muodostuva malli. Esitys tekee kehitysehdotukset ja tutkimustulokset käytännönläheiseksi ja helposti luettavaksi koko henkilökunnalle. Nämä kehityskohteet on myös esitetty opinnäytetyön kohdassa kehitysehdotukset.

Tutkimustulosten jalkauttamisesta käytäntöön vastaa koulutuspäällikkö. Käytännössä suurimman työn tekee kuitenkin yksittäiset opettajat, joiden vastuulla opetustyön toteuttaminen on. Osa kehitysideoista on kuitenkin sellaisia, että ne vaativat investointeja. Investointeja vaativiin asioihin ei luonnollisestikaan yksittäinen opettaja voi vaikuttaa. Työn tuloksia voidaan kuitenkin käyttää perusteluna uusille hankinnoille. Tutkimustuloksista käy kuitenkin ilmi lukuisia seikkoja, jotka liittyvät opettajan toimintaan. Näihin asioihin toivon jokaisen opettajan kiinnittävän suuresti huomiota. Opinnäytetyö ei nosta esiin yksittäisiä opettajia eikä myöskään tutkimus edes tuota tämänkaltaisia tuloksia.

8.3 Opinnäytetyön onnistuminen

Kokonaisuudessaan voidaan todeta että opinnäytetyö onnistui hyvin. Opinnäytetyölle asetetut tavoitteet täyttyivät. Aikataulu, jonka asetin aluksi oli liian tiukka. Sisällöllisesti opinnäytetyö vastasi sitä tasoa, jonka tekijänä itselleni asetin.

Tutkimus, joka opinnäytetyössä on merkittävässä roolissa oli mielenkiintoinen ja haastava. Tutkimukseen kutsuttiin kaikki Turun ammatti-instituutissa logistiikan perustutkintoa opiskelevat opiskelijat. Vastausaktiivisuus jäi kuitenkin vain 37 prosenttiin. Tämä on selkeästi kohta, jonka olisin toivonut onnistuvan paremmin. Oppilaitosympäristössä olisi ollut mahdollista järjestää kaikille opiskelijoille mahdollisuus vastata kyselyyn. Tämä olisi voitu toteuttaa paremmassa yhteistyössä muiden opettajien kanssa. Valitettavasti riittävä yhteistyö ei tässä kohdassa toiminut. Vastaajista selkeästi suurin osa oli ensimmäisen tai toisen vuosikurssin opiskelijoita. Ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoita oli 49 prosenttia vastaajista. Toisen vuoden opiskelijoita vastaajista oli 40 prosenttia. Kyselytutkimus toteutettiin toukokuun

lopussa, jolloin kolmannen vuoden opiskelijoiden ajatukset olivat haastattelujen perusteella jo työelämässä. Näin ollen heitä ei kiinnostanut vastaaminen. Kolmannen vuoden opiskelijoiden mukaan saaminen olisi ollut erittäin antoisaa, sillä heillä olisi ollut kokemusta koko opintojen suorittamisesta. Oli kuitenkin ilo huomata, että varsinkin ensimmäisen vuoden vastaajat olivat erittäin innokkaita vastaajia. Myös ne 10 prosenttia vastaajista, jotka olivat kolmannelta vuosikurssilta, antoivat erittäin tärkeitä havaintoja varsinkin laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutetuissa tutkimuskysymyksissä.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan pitää mielestäni luotettavina. Luotettavuutta voidaan toki tutkia monelta näkökulmalta. Tutkimustulokset on kerätty anonymisti ja vastaajiksi on päässyt ainoastaan kutsutut opiskelijat. Tutkimustulosten analysointi on toteutettu niin objektiivisesti kuin on hyvän tutkimustavan mukaan mahdollista. Täydelliseen objektiivisuuteen en edes väitä pääseväni, se on jopa ammattitutkijoiden mielestä harhaa. Tuloksista saadut numeeriset tai sanalliset arvot tai arvioit on siirretty suoraan yleisesti hyväksytyihin ja käytettyihin asteikkoihin. Laadullisin menetelmin hankitut tulokset, joiden sanallinen kirjo on ollut suurempi, on siirretty sellaisenaan tutkimuksen tuloksiin. Laadullisin menetelmin hankitut tutkimustiedot ovat myös ryhmitelty vastauksissa aiheiden perusteella joukoiksi. Tarvittaessa työn tulokset on mahdollista saada alkuperäisessä Excel-muodossa tarkasteltavaksi työn tilaajan toimesta. Työn tulokset ovat myös linjassaan ennako-odotusten kanssa, työn tulokset vahvistavat jo ennalta saatuja signaaleja asiakastytyväisyydestä sekä kehitystarpeista. On myös hyvä huomata että työ tuotti uusia ja ennalta arvaamattomia asioita esiin.

8.4 Jatkotutkimukset

Turun ammatti-instituutin logistiikan perustutkinnossa ei ole aikaisemmin toteutettu pelkästään kyseiseen alaan kohdennettua asiakastytyväisyyskyselyä. Tutkimustyö opiskelijatytyväisyyden parantamiselle on muutenkin ollut vähäistä. Tämä opinnäytetyö antaa hyvän pohjan kehittää työkaluja opiskelijatytyväisyyden mittaamiseen.

Tämä opinnäytetyö ei keskittynyt opintonsa keskeyttäneiden opiskelijoiden asioihin. Tässä olisi kuitenkin osa-alue, jota tulisi tutkia. Olisi mielenkiintoista saada tutkittua tietoa siitä miksi opiskelijat ovat halunneet keskeyttää opintonsa. Asiasta on olemassa käsityksiä ja yksittäisiä syitä. Tutkimuksella olisi kuitenkin mahdollista saada tietoa laajemmin asiasta. Tutkimus saattaisi tuottaa yhtymäkohtia, joiden pohjalta toimintaa keskeytysuhan alla olevien opiskelijoiden kohdalla voitaisiin kehittää.

Jatkotutkimuksena voisi toteuttaa myös asiakastyytyväisyyskyselyn uudellen kahden vuoden päästä. Tuolloin nyt kyselyssä mukana olleet ensimmäisen vuoden opiskelijat ovat kolmannella vuosikurssilla. Tutkimus tuottaisi mielenkiintoista tietoa siitä mihin suuntaan asiakastyytyväisyys ja toimintamallit ovat kehittyneet.

Lähteet

- Ammatillinen koulutus. 2016. Opetus- ja kulttuuriministeriö.
http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattillinen_koulutus/hallinto_ohjaus_ja_rahoitus/?lang=fi. Viitattu 28.6.2016.
- Education at a Glance 2014. OECD Indicators. OECD Publishing.
- Equity and Quality in Education. 2012. Supporting Disadvantaged Students and Schools. OECD Publishing.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. p. Tampere: Vastapaino.
- Haataja, M. 2005. Kilpailukykykymallien arviointi tietointensiivisten palveluyritysten näkökulmasta. Kirjallisuusselvitys ja käsiteanalyttinen tutkimus. Tampere: Tampereen Yliopisto.
- Hakanen, M. 2004. Pk-yrityksen strategiatyö. Menestystekijöinä tieto, luovuus ja oppiminen. Helsinki: Multikustannus Oy
- Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. 5. – 6. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Kamensky, M. 2006. Strateginen johtaminen. Menestyksen timantti. Helsinki: Talentum Media Oy
- Lepola, R.; Pulkkinen, I, Raivio, L.; Selinheimo, R. & Sulkanen, L. 1998. Asiakaspalvelu. Porvoo: WSOY
- Lintula, L. & Huhtanen, K. 2012. Tehokkuutta tutkintojen läpäisyyn. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.
- Lindroos, J.-E. & Lohivesi, K. 2004. Onnistu strategiassa. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Lotti, Leila. 1998. Markkinointitutkimuksen käsikirja. Porvoo: WSOY
- Lotti, Leila. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Juva: WSOY
- Malinen, P. & Barsk, K. 2004. Arvonmuodostus innovaatiotoiminnassa – arvottaminen ja optioajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus Ry
- Opiskelijan opas. 2016. Turun ammatti-instituuti. Viitattu 28.6.2016.
<http://www.turkuai.fi/turun-ammatti-instituutti/opiskelijalle/opiskelijan-opas>.
- Ratkaisujen Suomi. 2015. Valtioneuvosto. Viitattu 30.6.2016.
http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Hallitusohjelma_27052015.pdf/75d94d8d-15c9-405a-8a9b-eca4987b635e.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Rope, T. & Pöllänen, J. 1995. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY

Suomi osaamisen kasvu-uralle. 2015. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Ehdotus tutkintotavoitteita 2020-luvulle. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2015:14.

Ståhle, P., Kyläheiko, K., Sandström, J. & Virkkunen, V. 2002. Epävarmuus hallintaan – Yrityksen uudistumiskyky ja vaihtoehdot. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö

Vehviläinen, J. 2014. Ammatillisen koulutuksen läpäisyn tehostamisohjelma. Seurantatutkimuksen raportti 2013. Raportit ja selvitykset 2014:7. Opetushallitus.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilkkumaa, M. 2007. Viisas yritys. Yksitoista askelta menestykseen. Helsinki: Yrityskirjat Oy

Liitteet

Liite 1. Opiskelijatyytyväisyyskysely

Liite 1. Opiskelijatytyväisyyskysely

Tervetuloa vastaamaan logistiikan perustutkinnon opiskelijatytyväisyyskyselyyn. Kyselyn vastaaminen vie noin 3 minuuttia ja auttaa suuresti kehittämään opintoja jatkossa.

Kysely on täysin anonyymi, joten vastaajien henkilökohtaisia tietoja ei tulla koskaan näkemään. Voit siis vastata kyselyyn täysin vapaasti ja rehellisesti. Toivomme erityisesti palautetta vapaisiin kenttiin. Mikäli toiminta ei saa palautetta se ei voi myöskään kehittyä, nyt on siis aikasi vaikuttaa. Tervetuloa vastaamaan!

Sukupuoli

Kuinka vanha olet?

Kuinka mones opiskeluvuosi Sinulla on menossa?

Oletko opiskellut jotain alaa ennen logistiikkaa?

Oliko logistiikka ensimmäinen hakutoiveesi kouluun pyrkiessäsi?

Oletko joskus harkinnut opintojen keskeytystä?

Mikäli vastasit KYLLÄ, vastaa tähän kysymykseen.

Miksi olet harkinnut opintojen keskeyttämistä?

Mikäli vastasit KYLLÄ, vastaa tähän kysymykseen.

Oletko saanut tarpeeksi tukea koulun puolesta siihen että opintoja kannattaa jatkaa? Millaisia kommentteja asiasta haluaisit sanoa.

Kuinka hyvin logistiikan perustutkinto on vastannut niitä odotuksia, joita Sinulla oli kouluun hakiessasi?

1=Huonosti, 2=Kohtalaisesti, 3=Hyvin, 4=Tyydyttävästi, 5=Erinomaisesti

Minkä arvosanan antaisit opiskelijatyytyväisyydelle omien kokemustesi perusteella? Eli kuinka tyytyväinen opiskelija olet ollut?

1=Huono, 2=Kohtalainen, 3=Hyvä, 4=Tyydyttävä, 5=Erinomainen

Mikäli olisit nyt ysiuokkalainen, valitsisitko edelleen logistiikan perustutkinnon?

Perustele lyhyesti äskeinen vastauksesi.

Oletko saanut mielestäsi tarpeeksi tukea opettajilta kun olet sitä tarvinnut?

Kyllä

Voit lisätä oman kommenttisi äskeiseen vastaukseen.

esim. millaista tukea olisit halunnut tai millaista tukea olet saanut?

Kuinka hyvin opiskeluun liittyvät tukipalvelut mielestäsi ovat opiskelijan saavutettavissa?

esim. kuraattori, opo ja terveydenhoitaja

1=Huonosti, 2=Kohtalaisesti, 3=Hyvin, 4=Tyydyttävästi, 5=Erinomaisesti

Yleensä opettajat arvioivat oppilasta. Minkä arvosanan Sinä antaisit opettajille, jotka ovat Sinua opettaneet?

1=Huono, 2=Kohtalainen, 3=Hyvä, 4=Tyydyttävä, 5=Erinomainen

Haluatko kommentoida opettajien toimintaa opintojesi aikana?

Tähän kysymykseen voit antaa risut ja ruusut.

Mikä opinnoissa on ollut kivointa tai parasta?

Mikä opinnoissa on ollut tylsintä tai epämukavinta?


Minkä osa-alueen, aineen tai tekemisen olisit halunnut jättää pois kokonaan opinnoista?

Miten kehittäisit logistiikan perustutkintoa jatkossa?

Tämä on kyselyn ehkä tärkein kysymys. Vastaa tähän mahdollisimman tarkasti ja ajattele kaikkia opintojesi vuosia.

Lähetä

Älä koskaan kerro salasanaasi kenellekään. Älä ilmoita henkilötietojasi henkilölle, johon et luota.

 Palvelun tarjoaa Microsoft Excel

[Käyttöehdot](#) | [Tietosuoja ja evästeet](#)